من الكتب الأفضل مبيعًا على مستوى العال[redacted]

توماس إريكسون

مُحاط بالمرضى النفسيين



كيف تحمي نفسك من
تلاعب واستغلال الآخرين

مُحاط بالمرضى النفسيين



إدارة التوزيع

00201150636428

لمراسلة الدار:

email:P.bookjuice@yahoo.com

Web-site: www.aseeralkotb.com

- العنوان الأصلي: omgiven av psykopater
- العنوان العربي: محاط بالمرضى النفسيين
- المترجم: أحمد حسن
- حقوق النشر: توماس إريكسون 2017
copyrights: 2017 Thomas Erikson
- حقوق الترجمة: محفوظة لدار عصير الكتب
- تدقيق لغوي: أحمد إبراهيم
- تنسيق داخلي: معتز حسنين علي
- الطبعة الأولى: يونيو/2021م
- رقم الإيداع: 16449/2021م
- الترقيم الدولي: 978-977-6902-32-9

من الكتب الأفضل مبيعًا على مستوى العالم

توماس إريكسون

مُحاط بالمرضى النفسيين



كيف تحمي نفسك من
تلاعب واستغلال الآخرين

• • •



المحتويات

”حُبّك مثل الذهاب إلى الحرب،

لم أعد بعده نفس الشخص أبدًا“.

- ورسان شري

مُحاط بالمرضى النفسيين[1]

(1) المقصود بعبارة «المرضى النفسيين» في هذا الكتاب فئة المختلين نفسيًا، أو ما يُطلق عليهم أصحاب «الشخصية السيكوباتية»، تمييزًا عن المرض النفسي أو الاضطراب العقلي بمفهومه الأشمل.

مقدمة

«مجتمعنا يديره أشخاص مجانين

لديهم أهداف مجنونة».

- **جون لينون**

تخيّل شخصًا جذّابًا للغاية من الجنس الآخر يجلس قبالتك ويخبرك بابتسامة: «أنت أجمل شخص قابلته في حياتي على الإطلاق»! تشعر على الفور أن هذا الشخص صادق، وأن ما يقوله حقيقي. يبدأ هذا الشخص بطرح الأسئلة عليك في رغبة لمعرفة كل شيء عنك، ولا يتحدث عن نفسه، وينظر إليك كما لو كنت الشخص الوحيد في الغرفة. هذا الانتباه الذي يوليه ذلك الشخص لك يجعلك تشعر بالسعادة والتوهج بطريقة لم تشعر بها من قبل.

هل يمكنك أن تتخيل ذلك في رأسك؟ هل تتخيل هذا الشعور؟ أليس رائعًا؟

والآن، السؤال هو: هل يمكنك أن تنظر في المرآة وتقول لنفسك إنك لم تتأثر بذلك الإغراء الرومانسي؟ أو أنك ستشعر بالريبة على الفور من

ذلك السلوك وستدرك أن غرض هذا الشخص مختلف، وأنه يستهدف استغلال جسدك أو مالك؟

فكّر قليلًا قبل أن تجيب، لأنك إن لم يسبق لك التعرّض لمثل هذا الموقف لن تدرك خطورة عواقبه. سيخبرك هذا الشخص بأسراره، وسيَحْمِلك على كشف أسرارك له. سوف تجد نفسك تجيب عن كل أسئلته الفضولية، والتي يرغب من خلالها في معرفة أكبر قدر ممكن من المعلومات عنك.

منذ عدة سنوات، نُشر لي كتاب بعنوان «*مُحاط بالحمقى*»، ناقشت فيه أساسيات تقييم "ديسك" (DISC)[1]، الذي يعتبر واحدًا من أقوى الطرق في العالم لوصف التواصل البشري والفوارق في أنماط السلوك البشري. حقق الكتاب نجاحًا كبيرًا، لم أتوقعه في الحقيقة. أعتقد أن جزءًا كبيرًا من هذا النجاح يرجع إلى ولع كثير من الأشخاص وانبهارهم مثلي بالسلوك البشري؛ سواء سلوك الآخرين أو سلوكياتهم الشخصية. وربما هذا هو الوقت المثالي للاعتراف: *أنا شخص مثير للاهتمام!* على الأقل بالنسبة لي.

الفئات السلوكية التي استخدمتها في الكتاب الأول –وأعيد استخدامها في هذا الكتاب أيضًا– تستند إلى نظريات عالم النفس وليام مولتون مارستون، وتتألف من أربعة أنواع أساسية من الأشخاص، يرتبط كل منها بأحد الألوان: اللون الأحمر للهيمنة، واللون الأصفر للتأثير، واللون الأخضر للخضوع، واللون الأزرق للالتزام. وسأقدم في الفصول التالية نظرة عامة على الدلالة العملية والتطبيقية لكل لون. ويمكنك الاعتماد

---

(1) تقييم ديسك هو أداة لتقييم السلوك، تعتمد على النظرية التي صاغها عالم النفس وليام مولتون مارستون والتي تُركز على أربع صفات سلوكية مُختلفة؛ الهيمنة والتأثير والخضوع والالتزام.

على ذلك التصنيف لمساعدتك في الإجابة عن العديد من الأسئلة التي قد تدور بخاطرنا عن سلوكيات وطباع الأشخاص (لكن ليس عن كل الأسئلة بالتأكيد).

البشر كائنات معقدة للغاية، ولا يمكن وصف سلوكياتهم بشكل تام وكامل، لكن كلما زاد فهمك لهم، أصبح بإمكانك التعرف بشكل أسهل إلى السلوكيات الشاذة والغريبة. ربما تمثّل هذه الطريقة لتصنيف السلوكيات نحو 80 % من حل اللغز؛ قد تكون نسبة كبيرة، لكنها لا تمثّل كل شيء. هناك دائمًا عوامل أخرى نحتاج إلى وضعها في الحسبانَ من أجل فهم سلوك شخص ما، تتضمن: الجنس، والعمر، والاختلافات الثقافية، والدوافع، والذكاء، والاهتمامات، والتجارب بكل أنواعها، وترتيب الميلاد بين الإخوة، وعدد لا يحصى من العوامل والمتغيرات الأخرى.

والآن، ما المشكلة؟

مع ازدياد شهرة وشعبية الكتاب حول العالم، قرر بعض الأشخاص استخدام نموذج تقييم «ديسك» (DISC) بطريقة مبالغ فيها، بينما لم يكن ذلك مقصدي قط. في هذا الكتاب، أريد تنبيه القرّاء إلى هذا النوع من الأشخاص الذين قد يحاولون ممارسة الحيل والألاعيب النفسية عليهم، وتقديم الأدوات التي تساعد القراء في حماية أنفسهم. كثيرًا ما أسأل، هل يمكن أن يجمع الشخص بين كل الألوان: قليل من الأحمر، مع قليل من الأصفر، وقليل من الأخضر، وقليل من الأزرق؟ وصلتني رسائل من بعض القراء تقول: «أنا أجمع بين كل الألوان. هل هذا ممكن»؟ قد يبدو ذلك ممكنًا بكل تأكيد، فأنا أتصرف في بعض الأحيان بالنمط الأحمر، وكثيرًا بالنمطين الأصفر والأخضر، وفي أحيان أخرى أكون أزرق تمامًا. والسبب في ذلك بسيط للغاية: جميعنا لدينا القدرة على استخدام أي سلوك نرغب فيه، وذلك لأننا كائنات ذكية يمكننا التفكير

لأنفسنا بأنفسنا. ومع زيادة هذا الوعي بالذات، سيتعلم الشخص الأصفر أنه حان وقت إغلاق فمه وفتح أذنيه، ويتعلم الشخص الأخضر كيف يعبّر عمّا في قلبه بصراحة حتى إذا تسبب ذلك في خلاف أو معارضة. خلاصة القول، من الطبيعي أن يسيطر نمطان من الألوان المذكورة على سلوك الفرد.

تجربة غير سارّة

بعد نحو عام واحد من نشر كتاب «*مُحاط بالحمقى*"، واجهت موقفًا غريبًا للغاية، بعد إحدى محاضراتي في الجامعة، اقترب مني شاب ووقف أمامي مباشرة، وجهًا لوجه، وشعرت كما لو كان يدفع بكتفيه كل من يقفون بجواره والراغبين بدورهم في طرح بعض الأسئلة. ورمقتني بنظرة حادة، وقال إنه لم يتعرف إلى نفسه في أي من الألوان المذكورة. سألته ما الذي يعنيه بذلك، فقال إن كل السلوكيات التي شرحتُها لا تتماشى مع شخصيته؛ إذ كان يعتقد أنه ينتمي إلى «لون خامس» بشكل ما، وأراد أن يعرف أيضًا كيف يمكنه التفاعل والتعامل بأفضل شكل ممكن مع الألوان الأخرى. في الواقع، أكثر ما أثار اهتمامي اختياره للكلمات التي طرح بها هذا السؤال، فقد قال إنه يريد أن يعرف كيف "يستغل" معرفته بالأنماط السلوكية.

أجبت عن سؤاله بشكل عام، إذ لم يكن هناك متسع من الوقت لتحليل شخصيته بشكل وافٍ وكامل، وعندما أدرك أنه لن يحصل على مبتغاه من إجاباتي، تنحّى جانبًا. لكنه لم يغادر، بل ظل واقفًا على بعد خطوات، ينظر إليّ طوال الوقت حتى بدأت أجمع أغراضي للمغادرة.

ربما «ينظر إليّ» ليست الكلمة المناسبة. في الواقع، كان «يراقبني» ويحدق بي بطريقة محرجة للغاية نحو عشر دقائق. رأيت بعض

الأشخاص يقتربون منه ويلقون إليه بالتحية ويبتسمون، فكان *يتظاهر* بالتبسّم. كان وجهه يتحول إلى تعبير تجهّم غريب، في محاولة لتقليد الابتسامة. بعض الأشخاص لاحظوا ذلك، وكان رد فعلهم نظرة متشككة ومتسائلة، بينما البعض الآخر لم يلحظ أي شيء غير طبيعي. وبعد كل «ابتسامة»، كان يعود إلى نفس طريقة التحديق الجافة والجادة. كان الأمر غير مريح بالنسبة إليّ على الإطلاق.

ما الذي كان يعنيه بكيفية «استغلال» نظام تقييم «ديسك»؟

ما أدهشني أن الشاب كان محقًا في أمر واحد: نظام تقييم «ديسك» لا ينطبق على الجميع. هناك بعض الأفراد غير قابلين للتصنيف. ينبغي أن نتوخى الحذر من تلك الأنواع من الأفراد، غير المريحة، والتي قد تمثّل خطورة علينا. جميعنا سمعنا الكثير من القصص عن أشخاص بارعين في التلاعب النفسي والاحتيال، الذين يدفعون ضحاياهم في النهاية إلى التساؤل: *كيف تمكّن هذا الشخص من خداعي بهذا الشكل؟ لماذا لم أرَ أنه محتال من البداية؟*

السبب هو أن هؤلاء الأشخاص يدركون كيف يمكنهم استغلال سلوكياتك المتوقعة ضدّك. لديهم فهم غريزي لكيفية التلاعب بشخص ما حتى يفعل أي شيء تقريبًا. ويمكنهم خداع أي شخص تقريبًا من خلال استخدام كل *ما* يعرفونه عن *هذا الشخص*. ودائمًا ما يكون غرضهم واحدًا: الحصول على ما يريدون، ثم يخلّفون وراءهم حالة من الفوضى والاضطراب.

السؤال هو: إذا كان هناك شخص ما ليست لديه شخصية محددة، وتتغير سلوكياته تباعًا لتعكس سلوكيات الأشخاص الذين يتعامل معهم، فما النمط السلوكي لهذا الشخص؟ ليس أحمر أو أصفر، وقطعًا ليس أخضر أو أزرق. هل هو كل الألوان؟ هل هو لون خامس؟ الإجابة

خلاف كل ما سبق، لأن التصنيف السلوكي لهذا الشخص أسوأ بكثير، بل في الواقع، لا يمكن تصنيفه بنفس طريقة تصنيف سلوك الأشخاص الطبيعيين. هؤلاء الأشخاص ليست لديهم شخصية أو نمط سلوكي محدد، بل يكتفون بمحاكاة أي سلوك يظهر أمامهم. إنهم أشبه بالحرباء، لديهم أهداف خفية لا يعرف عنها أحد شيئًا. لكننا نعرف بالتأكيد أن تلك الأهداف لا تُفيد أحدًا سواهم.

بدلًا من تعريف هؤلاء الأشخاص على أنهم لون خامس أو خليط يجمع كل الألوان، أرى أنهم أشخاص بلا ألوان على الإطلاق. الشخص الذي لا يتمتع بشخصية حقيقية أصلية، والذي يتصرف دائمًا على غير طبيعته، ليس شخصًا حقيقيًّا. يمكننا اعتبار هذا النوع من الأشخاص بمثابة ظلال أو انعكاس للواقع، وليسوا أشخاصًا حقيقيين. إذا سبق لك وقابلت هذا النوع من الأفراد، ستعلم تمامًا ما أقصده وأعنيه.

لكن من هم هؤلاء الأشخاص؟ أي نوع من الأشخاص قد يحاول محاكاة تصرفات وسلوكيات الآخرين؟ وما هدفهم من وراء ذلك؟

يتظاهر بأنه كل شخص آخر

بمنتهى الوضوح والصراحة: إنهم حيوانات مفترسة في هيئة بشرية، بدون مبالغة. غالبًا ما ينتهي الأمر بهؤلاء الأفراد إلى إيذاء معظم الأشخاص الذين يتعاملون معهم، وفي معظم الأوقات لا يدرك الضحايا حتى من المسؤول عن هذه الفوضى.

هذا، عزيزي القارئ، ما يفعله *المختلون نفسيًا*.

لحسن الحظ يتم احتجاز جميع المختلين نفسيًّا في زنازين أو مصحّات، أليس كذلك؟

يعيش المختلون نفسيًّا في المجتمع مثل بقية البشر الطبيعيين، ويتسللون إلى الشركات والمؤسسات؛ حيث ينجزون أعمالًا أقل مقارنة بغيرهم، وفي حالات استثنائية للغاية تجدهم يقدمون مساهمات إيجابية. نادرًا ما يعرض هؤلاء الأشخاص دفع فاتورة المطعم، وعندما يحين موعد دفع بعض النفقات والالتزامات المنزلية، لن تجد لديهم أي أموال. يتّسم هؤلاء الأشخاص بعدم الإخلاص، والقدرة على التلاعب، والازدواجية. وأكثر ما يبرعون فيه هو الكذب؛ معظمهم يكذبون حتى إن لم يكن هناك أي سبب يستدعي الكذب، يمكنهم خداع أي شخص وإقناعه بتصديقهم، ولديهم القدرة على استخدام أي شيء تقوله أمامهم ضدك، ومع كل ذلك، غالبًا ما يحظون بشعبية كبيرة؛ حيث تجد كثيرًا من الناس تحبهم، وتبدي لهم كل احترام.

ربما تسأل: *كيف يُعقل ذلك؟* وهو سؤال وجيه بلا شك؛ كيف يمكننا أن نحب شخصًا بمثل هذه الازدواجية؟ قد تعتقد أنك ستكره *هذا الشخص من أول تعامل بينكما.* وهذا صحيح، إذا كنت تدرك حقيقته، لكنك لن تدرك حقيقة هذا الشخص، لأنه لا يسمح لشخصيته الحقيقة بالظهور. ومع قليل من الحظ، قد تكتشف حقيقته في النهاية. وإذا كنت محظوظًا جدًّا، ستدرك حقيقته قبل أن يتسبب في خسائر وأضرار هائلة، مثل خسارة وظيفتك، أو قطع علاقاتك بأصدقائك الحقيقيين.

والآن، قد تقول: «*انتظر لحظة؛ المختلون نفسيًّا هم القتلة المتسلسلون ومرتكبو جرائم العنف. معظم هؤلاء المختلين في السجون بالفعل*».

لتوضيح الأمر، هؤلاء الأشخاص عنيفون لدرجة تصل إلى الجنون في بعض الأحيان، وهناك الكثير منهم وراء القضبان بالفعل، لأنهم لم يتمكنوا من السيطرة على انفعالاتهم واندفاعاتهم. عندما يرى هؤلاء الأشخاص شيئًا يريدونه، فإنهم يأخذونه، حتى عن طريق العنف، مما

يتسبب في الكشف عن طبيعتهم سريعًا. لكن الغالبية العظمى من المختلين نفسيًّا ليسوا وراء القضبان. هناك مختلون نفسيًّا أكثر ذكاءً ولا يرتبكون جرائم عنف خطيرة، وهؤلاء يعيشون ويسيرون بيننا مثل الجميع. هؤلاء الأشخاص لن يوقفهم أي شيء في سبيل الحصول على ما يريدون. وأعتقد أن كل قارئ بالتأكيد صادف بعضًا منهم.

لكن، هل نحن حقًّا محاطون بهم؟

تم اختيار عنوان الكتاب «مُحاط بالمرضى النفسيين» بعناية ودقة، نظرًا لوجود عدد من المختلين نفسيًّا أكبر بكثير مما أعتقد أن معظم الناس يدركونه. وأريد من خلال هذا الكتاب أن أوضح لكل قارئ كيف يتعرف على أساتذة التلاعب النفسي، وكيف تحمي نفسك إذا صادفت أحدهم في حياتك.

ما العواقب؟

سلوك الشاب الغريب في المحاضرة ظل يؤرقني لعدة شهور؛ تطاردني تلك النظرة الحادة، والابتسامة المزيفة، وكلماته، كان كل شيء في هذا الشاب غريبًا للغاية. ماذا حدث لهذا الشاب؟ حصلت على الإجابة عندما عدت إلى الجامعة في رحلتي التالية. بحثت عن رئيس القسم الذي ألقيت فيه المحاضرة السابقة وسألت عن ذلك الشاب. من هو؟ وهل يعرف رئيس القسم أي شيء عنه؟ وكانت الإجابة مروعة.

كان هذا الشاب موظفًا في الجامعة، وألقت الشرطة القبض عليه بسبب اختلاسه نحو مئة ألف دولار من الجامعة بعدما أبلغ عنه رئيس القسم، لكن قبل أن يُقبض عليه، أقام علاقة مع سيدتين في القسم وتسبب في حملهما؛ وتمكّن من التسبب في فصل إحدى موظفات القسم بتوجيه تهمة التحرش الجنسي لها (قال إنها تتحرش به جنسيًّا!)، بينما

حاولت أخرى أن تنتحر بعد الكشف عن علاقتهما (لأنها كانت متزوجة). ليس هذا فحسب، بل تسبب في إقدام اثنين من أعضاء هيئة التدريس على طلب إجازة مرضية مفتوحة بدعوى «متلازمة التعب المزمن»[1]، بعدما أشاع ذلك الشاب النميمة والشائعات والفوضى بين أعضاء هيئة التدريس داخل القسم. استقال رئيس القسم، وكان كل شيء في فوضى عارمة. لم يعد أحد يعرف ما الذي ينبغي عليه فعله، ونسي الجميع بحوثهم ودراساتهم؛ باختصار، كان القسم ينهار تمامًا على كل الأصعدة.

ومع كل ذلك، فقد تعلم ذلك الشاب كيف يبتسم، وتعلم كيف يترك انطباعًا لدى الآخرين بأنه شاب لطيف ومحبوب. وتمكّن من الصمود في تمثيله مدة عامين قبل أن يُفصل من العمل. لم يكن هناك من يشك به على الإطلاق، كان لديه تفسير لكل شيء، وكانت كل مشكلة دائمًا نتيجة خطأ شخص آخر.

وبنبرة خائفة، أخبرني رئيس القسم أن الشرطة أخلت سبيل ذلك الشاب بعدما تمكّن من إقناعهم، وإقناع المدعي العام، أنه اختلس المال بناء على *اقتراح من رئيس القسم*، الذي قضى من عمره في الجامعة ثمانية وثلاثين عامًا. بالتأكيد لم يكن هناك أثر للمال، وكانت الأدلّة واهية، ولم يكن من الممكن إثبات التهمة على المحتال الحقيقي. سألت رئيس القسم عمّا حدث لذلك الشاب بعد ذلك، فأخبرني أنه حصل على وظيفة جديدة في إحدى الشركات التقنية، وأنه مسؤول الآن عن مشروع ينطوي على استثمارات كبيرة، وأنه يتولى قيادة الشركة إلى آفاق جديدة.

(1) تُسمّى أيضًا التهاب الدماغ والنخاع المؤلم للعضلات، وهي حالة طبية معقدة ومنهكة وطويلة الأمد، تسوء أعراضها بعد النشاط الجسدي أو الذهني، وتضعف فيها قدرة المريض على أداء المهام الروتينية اليومية مقارنةً بما قبل الإصابة، ولا يرتاح المريض عند النوم.

وعلمت عندئذٍ أن ذلك الشاب الصغير من المحاضرة تعلم بالفعل «*كيف يستغل معرفته بالأنماط السلوكية*».

عندما انتهى رئيس القسم من حكاية الشاب، كانت دموعه تنهمر على وجنتيه. كان الموقف حزينًا وبائسًا، لدرجة لا تحتمل.

إذا أتيحت لي الفرصة، كنت سأود تحليل شخصية هذا الشاب. لكن ما الذي كنت سأكتشفه في التحليل؟ بمنتهى الصراحة، لا أعرف.

أكثر ما يخيفني أنه لا يزال حرًا طليقًا. وإذا تعثرت عزيزي القارئ فيه أو في شخص على شاكلته، من المهم للغاية أن تعرف كيف تتصرف. لأنه إذا شعر بضعفك، سيضغط بكل أدواته ومهاراته في التلاعب من أجل تدمير حياتك. ليس لأنه يكرهك أو بسبب أي دوافع شخصية، وإنما لمجرد أنه مختل نفسيًا، وهذا ما يفعله المختلون: إنهم يأخذون كل ما يريدونه منك، باستخدام أي وسائل ممكنة أو غير ممكنة، غير مبالين بالعواقب.

يستخدمون الإغراء والخداع، ويكذبون ويتلاعبون، إنهم لصوص وكائنات طفيلية، يستمدون طاقتهم من تدمير الآخرين، ويتغذون على ذلك.

هل تعتقد أنني أبالغ؟ مطلقًا. بعدما تنتهي من قراءة هذا الكتاب، قد تجد صعوبة في النوم ليلًا. وأنا أعتذر لك مسبقًا عن ذلك.

سأوضح لك كيف تتعرف إلى المختل نفسيًا، وكيف تتعرف إلى الأشخاص الذين لديهم سمات اختلال ومرض نفسي. والأهم، سأوضح لك كيف تتصرف حيالهم.

كتاب آخر عن المرضى النفسيين؟

بعد نشر كتاب "*مُحاط بالحمقى*"، قدّمت العديد من المحاضرات في مختلف الدول الأوربية عن نظام تقييم الشخصية "ديسك". ركّز الكتاب على بعض الأمور التي طالما كنت اعتبرها أمورًا بديهية مفروغًا منها؛ البشر مختلفون، بالتأكيد كلنا نعلم ذلك. لكن، ما مدى هذا الاختلاف؟ وبأي طريقة؟ وقبل ذلك، كيف نتعامل مع تلك الاختلافات؟

يعتبر نظام تقييم «ديسك» القائم على الألوان، الذي وضعه ويليام مولتون مارستون، بمثابة الأساس الذي يفسر الكثير عن سلوكيات البشر. لكن كما ذكرت سابقًا، لا يفسّر هذا النموذج كل شيء.

كان مارستون من أوائل علماء النفس المشهورين الذين أجروا بحوثهم على أشخاص أصحاء، بينما كرّس علماء مثل كارل يونغ وفرويد أعمالهم وبحوثهم على أصحاب الأمراض العقلية. لذا، عندما نسأل: هل ينطبق نظام تقييم «ديسك» على الجميع؟ بالتأكيد ستكون الإجابة بالنفي، فهو لا يعمل إلا على الأشخاص الأصحاء، الذين كانوا محل دراسة مولتون مارستون. بعبارة أخرى، لن يعمل نظام تقييم السلوكيات الشخصية «ديسك» على الشخص الذي يتم تشخيصه بمرض نفسي مثل اضطراب الشخصية الحدية أو التوحد الشديد أو الفصام أو ما شابه، ولن يعمل كذلك على المختلين نفسيًا.

كم يبلغ عدد المختلين نفسيًا؟

قد تقول الآن: «*انتظر، هؤلاء المختلون نفسيًا نادرو الوجود ولا يستدعي الأمر كل هذا القلق بشأنهم. بالتأكيد ليسوا أكثر من 0.1 % (أو حتى 0.2 % أو 0.3 %) من إجمالي البشر*». أتفهم تمامًا أسباب هذا الاعتقاد، لكنني أؤكد لك أن هناك مختلين نفسيًا أكثر مما تتخيل. وفقًا لأحدث النتائج

البحثية العلمية، تشكّل نسبة المختلين نفسيًّا نحو 2 % إلى 4 % من إجمالي تعداد البشر، وهذا عدد كبير جدًّا. وعلى سبيل المقارنة، فإنني قد سبق وخصصت مساحة كبيرة من الصفحات في كتابي السابق للحديث عن الأشخاص أصحاب نمط السلوك "الأحمر"، برغم أنهم لا يشكّلون سوى نسبة 0.5 % فقط من البشر.

على سبيل المثال، إذا كنت راعيًا ولديك ألف من الغنم وسمعت أن هناك ذئبين يحومان في الجوار، أيهما ستتبع أخباره راغبًا في معرفة المزيد عنه؟ الغنم أم الذئاب؟ بالتأكيد ستريد تتبع أخبار الذئبين، حتى إذا لم يكن عدد الذئاب كبيرًا، وحتى إذا لن يتسببوا في مقتل كل الأغنام التي ستقابلهم، سيظل من الأفضل أن تعرف كيف يفكر الذئب، وكيف تتعرف إليه عندما تراه. لأنه بمجرد أن يقرر الهجوم، سيكون الأوان قد فات على أي رد فعل، وعندها سيحصل الذئب على كل ما يريد.

وعند الحديث عن المختلين نفسيًّا، فإننا لا نقلق فقط على ضحاياهم الأساسيين، وإنما نقلق أيضًا على تأثيرهم السلبي على كل المحيطين بهم. يتأثر عدد هائل من الأشخاص بسلوك المختلين نفسيًّا، لأن تأثيرهم بالفعل واسع وشاسع النطاق. الأضرار التي يسببها المختلون نفسيًّا لها عواقب بعيدة المدى، ودائمًا ما يسحبون العديد من الأشخاص معهم إلى الحضيض.

سنتحدث في هذا الكتاب عن كيفية حماية نفسك من هذا السلوك، وسأستخدم نظام تقييم الشخصية الذي صممه مارستون بألوانه الأربعة بمثابة نقطة بداية؛ من أجل توضيح الدور الذي تلعبه نقاط القوة والضعف في أنماط السلوكيات المختلفة بين أيدي المختلين نفسيًّا أصحاب العقليات الخبيثة. سيستغلون نقاط ضعفك ضدك، وهذا أحد

الأسباب التي تجعل العلاج النفسي غير مناسب للمختلين نفسيًّا، لأنهم غير قابلين للشفاء.

إذا لم يسبق لك قراءة كتابي «مُحاط بالحمقى»، سوف أوضح في الصفحات التالية بعض الحقائق العلمية عن نظام الأنماط السلوكية وألوانها الأربعة حتى تعتاد على المصطلحات التي سنستخدمها في هذا الكتاب. إذا كنت قرأت كتابي السابق بالفعل وتعتقد أنك تعرف نظام تقييم الشخصية بنسبة 100 %، أنصحك أن تتحلى بالصبر. وتذكر أن التكرار هو مفتاح المعرفة.

كلما اقتربت من الحقيقة، كانت الكذبة أفضل.

وإذا كانت الحقيقة نفسها قابلة للاستخدام،

ستكون أفضل كذبة على الإطلاق.

- **إسحق عظيموف**

مثال على الاختلال النفسي

مثالي الأول عن الاختلال النفسي اليومي هو تجربة مررت بها شخصيًّا، لقد كتبت العديد من الروايات بالإضافة إلى بعض الكتب الواقعية، وبعد نشر قصتي الأولى تواصلت معي فتاة شابة تريد أن تصبح كاتبة عبر البريد الإلكتروني، كانت الفتاة قرأت كتابي وتعتقد أنه رائع وسألتني إن كان بإمكاني مساعدتها في كتاباتها. أميل دائمًا إلى جعل تفاعلاتي مع القراء بسيطة؛ أقدّر كثيرًا كل الرسائل التي استقبلها من أشخاص قرؤوا كتبي، وأشجع قارئ الكتاب الحالي على أن يشاركني رأيه عن هذا الكتاب، فأنا أحب ذلك حقًا. لكنني عادة لا أرد على رسالة أي قارئ بأكثر من رسالة واحدة، ولا أبدأ محادثات طويلة، وهذا لسبب بسيط ووجيه، وهو أنني لا أرغب في العمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. لذا، أجبت على الفتاة برسالة معتادة نوعًا ما ولم أفكر كثيرًا في الأمر. لكنها استمرت في مراسلتي مرارًا وتكرارًا، وأصبحت لهجتها أكثر عدائية عندما لم أرد على رسائلها.

وبعد فترة، استلمت خطيبتي في ذلك الوقت رسالة إلكترونية من نفس الفتاة الشابة، استخدمت فيها اسمًا آخر، زعمت فيها أنها على علاقة بي وأننا سنتزوج. شعر كلانا بالذهول والصدمة. ثم توالت الرسائل الإلكترونية بقائمة طويلة من الاتهامات والادعاءات المشينة في حقي. على سبيل المثال، زعمت الفتاة أنني أقمت علاقات مع مئة امرأة

تقريبًا وتسبب في حمل عشرين منهن على الأقل، في خلال أشهر قليلة. (وهذا ما أدّى بي في النهاية إلى إبلاغ الشرطة عنها). كانت هناك أمور أخرى أكثر جنونًا، لكنني لا يمكنني البوح بكل التفاصيل. على أي حال، استلمت شركتي أكثر من خمسين رسالة إلكترونية مختلفة المحتوى، لكنها عن نفس الموضوع.

في تلك الأثناء، كنت أستلم رسائل رومانسية حالمة من نفس الفتاة، تقول فيها إنها اشتاقت إليّ، وتتطلع إلى رؤيتي مجددًا، وتطلب مني الخروج معها ثم نذهب معًا لإلقاء نظرة على تلك الشقة في وسط مدينة ستوكهولم. ومن خلال حسابي على موقع فيسبوك، الذي كان مفتوحًا للجميع في ذلك الوقت، تمكنت الفتاة من جمع كم هائل من المعلومات عني وعن حياتي الخاصة، وهو ما جعل بعض الأشياء التي كتبتها تبدو قابلة للتصديق نوعًا ما. (لذا، احذر: إنك لا تدري من يرى ما تقوم به أو تكتبه على الإنترنت، ولا تعرف كيف يمكنه استخدام تلك المعرفة).

استمر هذا الوضع مدة ستة أشهر قبل أن توقفها الشرطة. كانت ستة أشهر من الجحيم في ظل هذه الترصد والمطاردة. لقد تمكنت تلك الفتاة، بمساعدة وسائل التواصل الاجتماعي، في أن تسبب لي كمًّا هائلًا من المشكلات، لا سيّما مع عدد كبير من زملائي الكُتّاب. بالنسبة إلي، كان الأمر محرجًا بالمقام الأول، ثم مرعبًا، إذ لم أكن أعلم حتى في البداية من هي تلك المرأة.

قد تعتقد أنها حالة من الاضطراب العقلي أو الهوس المعتاد، وأن هناك الكثير من الأشخاص على تلك الشاكلة.

قد يكون ذلك صحيحًا، لكن كان هناك نمط لهذا السلوك. كشفت تحقيقات الشرطة عن أن الفتاة قامت بمثل هذا السلوك مرة واحدة على الأقل من قبل. وفي هذه المرة أيضًا، كان الرجل أكبر منها في العمر

كثيرًا وكان كاتبًا أيضًا. ربما سمعتم بتلك الواقعة، فقد نالت من سمعة الرجل كثيرًا لدرجة أنه قرر التقاعد وعدم مواصلة عمله. لقد تحدثت إليه عدة مرات في محاولة فهم ما حدث، لكن لم يتمكن أي منّا من استنباط ما كانت تسعى تلك الفتاة إلى تحقيقه، بعيدًا عن دافع الانتقام الوحشي لأنني لم أساعدها في تحقيق أحلامها الأدبية.

في كتاب «*نساء مختلّات نفسيًّا*» (*Female Psychopaths*)، كتب المؤلفان، ليسبيت دوفرينج ومايك فلوريت: «تحب المختلات نفسيًّا مذاق الانتقام، ويسعدن بالتدمير، ويستمعن به. يبدو أن المختلات نفسيًّا يبتهجن بشكل خاص بالبحث عن الانتقام العاطفي، والعداء الاجتماعي، وإحداث الفوضى على هيئة شائعات تخلق علاقات مهددة، يسودها التلاعب والشك. إنه نوع من الانتقام المدمر غير مرئي على عكس العنف الجسدي، لذا يصعب رصده وتحديده».

أعرف تمامًا كيف سيكون شعورك إذا كنت الطرف المتأثر بهذا السلوك. في النهاية، ألقت الشرطة القبض على الفتاة واستجوبتها، وبعد ذلك توقفت كل المضايقات. وعندما استجوبتها الشرطة، حاولت الفتاة إلقاء اللوم والمسؤولية على شخص آخر، الأمر الذي عزز اعتقادي بأنها ليست مضطربة عقليًّا. إذا كانت تلك الفتاة تعاني من اضطراب أو إكراه، لن تتمكن من إيقاف نفسها فجأة عن هذا السلوك. لكن طوال الوقت، كانت الفتاة واعية تمامًا بكل ما تفعله. وعندما بدأت العواقب تصبح خطيرة بالنسبة إليها، أعتقد أنها انتقلت إلى مناطق صيد جديدة؛ حيث يمكنها البحث عن فريسة جديدة، ومواصلة سلوكها المنحرف.

قالت الشرطة إنها لم تقابل قط امرأة بهذه البراعة في الكذب لدرجة تصديقها. بدت الفتاة وأنها تصدق ما تقوله بالفعل. وبرغم مواجهة الشرطة لها بالأدلة الدامغة على مسؤوليتها عن التحرش والمضايقة

والمطاردة (حصلت الشرطة على جهاز الكمبيوتر الخاص بها ووجدوا عليه كل ما يحتاجون إليه)، فقد أنكرت الفتاة كل شيء. ولم يتوقف الأمر عند ذلك الحد، بل اتخذت موقفًا هجوميًّا عدوانيًّا، واتّهمتني بتهديدها. وفجأة، أصبحت *أنا* من يتحرش *بها*. واتّهمتني أيضًا بتهديدها بالقتل، وأنني تواصلت -لسبب ما- مع قاتل محترف للنيل منها. إنها اتهامات خطيرة لا يجوز الاستهانة بها. الأمر الوحيد الذي أنقذني هو أنني تمكنت من إثبات عدم وجودي مع هذا الشخص المزعوم في نفس الأماكن التي زعمت أنني قابلته فيها.

يتضح سلوك الاختلال النفسي في كل ما قامت به تلك الفتاة؛ كان هدفها هو تدمير حياتي ومهنتي في الكتابة. لقد سعت إلى الانتقام مني بسبب رفضي التواصل معها ومساعدتها في كتاباتها، أو هكذا أعتقد. لم تنجح الفتاة المختلّة في تدميري مهنيًّا، لكنها نجحت في تدمير علاقتي بخطيبتي؛ لقد توترت علاقتنا للغاية بسبب هذا الكابوس المرهق الذي أدّى بنا في النهاية إلى الانفصال. وقبل انفصالنا بفترة قليلة، أصبحت خطيبتي خائفة للغاية لدرجة أنها أصبحت مصابة بالارتياب بشكل مبالغ فيه. كانت تجلس لساعات كل يوم على وسائل التواصل الاجتماعي تبحث عن تلك الفتاة وتنتظر لترى ما ستكتبه. ولم أنجح بشتى السبل في ثنيها عن ذلك.

وفي المقابل، استمرت الفتاة المختلّة في حياتها. على فيسبوك، رأيت صورًا لها تستمتع بحياتها بصحبة رجل ما على متن يخت. لم يبد أنها تعاني من التجربة على الإطلاق، بينما أصبحت خطيبتي مصابة بالارتياب وغيورة لدرجة مرضية وعزلتني عن كل شيء، حتى عن أطفالي، حتى لا يتكرر مثل هذا الأمر مجددًا. وعندما لم أتمكن من إلقاء التحية على العاملين في المتجر أو التحدث مع النادلة في أثناء تناول

العشاء في أحد المطاعم دون الخضوع لاستجواب حول الواقعة، أدركت أن حياتي تأثرت سلبيًّا بشكل أقوى مما كنت أتخيل. كل هذا وأنا لم ألتقِ بهذه الشابة في الحياة الواقعية قط.

كم عدد الأشخاص المتأثرين بهذه الواقعة!

كم عدد الأشخاص الذين نجحت تلك المختلّة في جرحهم أو تدمير حياتهم! في البداية، أنا، ثم أطفالي الاثنين، وخطيبتي السابقة، وأطفالها الثلاثة، وأبي وأمي، وشقيقتي وكل عائلتها، وزملائي في العمل بالشركة التي كنت أعمل بها في تلك الأثناء، وكل الأشخاص الذين كانوا أصدقائي في ذلك الوقت.

مختلّة واحدة، خلّفت خمسين ضحية تقريبًا. وعندما تحسب نسبة الواحد إلى الخمسين، تجد أنها 2 %، أي أن تلك النسبة التي تعتقد أنها ضئيلة كفيلة بتدمير حياة كل البشر.

لا أحكي تلك القصة حتى أنال تعاطف القرّاء، لقد تجاوزت تلك الواقعة وأصبحت من الماضي. لكنني أريد أن أؤكد لكم من خلالها أن أي شخص يمكن أن يتأثر بشكل هائل بسبب سلوك المختلين نفسيًّا. لا يوجد من هو محصّن أو آمن من هذا النوع من السلوك، حتى أنا، برغم أنني أعتبر نفسي واحدًا من أكثر الأشخاص حذرًا وحرصًا. آمل ألا يكون حذري ملحوظًا بشكل كبير، لكنني الآن أدرك أن هناك اثنين إلى أربعة مختلين نفسيًّا بين كل مئة شخص. لذا، في الوقت الراهن، أصبحت أولي مزيدًا من الاهتمام لأي سلوك غريب.

لكن مهما كان هذا الموقف غير مريح بالنسبة لي ولأصدقائي وعائلتي، فهو لا يعتبر شيئًا يُذكر مقارنة بما يحدث في المواقف الأكثر تطرفًا، لأن المختلين نفسيًّا قد يصلون إلى ما هو أبعد وأصعب من ذلك بكثير من أجل نيل مبتغاهم.

هناك مجتمعات طوّرت آليات من أجل عزل المختلين نفسيًّا، مثل شعوب الإسكيمو (أو إنويت) على سبيل المثال. في إحدى المرات، عندما كان رجال القرية يستعدون للخروج إلى إحدى رحلات الصيد الطويلة، قال أحدهم إنه يشعر بالمرض، أو تظاهر بأنه مُصاب، حتى لا يذهب مع بقية الرجال في رحلة الصيد ويبقى في القرية. وعندما عاد الصيادون بعد ثلاثة أشهر، وجدوا القرية مُحترقة تمامًا وكل نسائها حبلى.

ماذا فعل رجال الإسكيمو مع هذا الرجل؟ وضعوه على طوف جليدي[1] وأرسلوه بعيدًا.

مثال أسوأ بكثير

إذا قلت «أدولف هتلر»، ما الذي قد يخطر ببالك؟

أشعل هتلر فتيل حرب عالمية ضارية، تسببت في مقتل نحو ستة ملايين شخص، بالإضافة إلى معاناة مئات الملايين حول العالم. بينما يستحيل تقدير الخسائر المادية للحرب العالمية الثانية. ماذا لو استُخْدِمتْ تلك الموارد التي لا حصر لها في شيء مفيد؟

إذا قلت إن هتلر مختل نفسيًّا تمامًا، هل ستعارضني في ذلك؟ لا أظن. غريزتنا تجعلنا نشعر بأنه كان مجنونًا حتى النخاع. وبالتأكيد تساءلنا جميعًا: لماذا لم يرَ أي شخص مدى الجنون الذي كان عليه هتلر؟ لماذا لم يتوقف في الوقت المناسب؟ كيف سمحت له ألمانيا كلها بأن يفعل ما فعل؟ لماذا لم يوقفه أي شخص؟

جميعها أسئلة جيدة ووجيهة، والإجابة هي أن المختلين نفسيًّا أذكياء في خداع من حولهم.

---

(1) قطعة مسطحة طافية من الجليد تنجرف بشكل منعزل وسط مياه البحار أو المحيطات.

لكن من منظور علمي خالص، كيف ندرك أن هتلر كان مختلًا نفسيًا؟

في كتاب «دليل نجاح المرضى النفسيين» (*The Good Psychopath's Guide to Success*)، استخدم المؤلف، كيفين دتون، اختبار تحليل الشخصية لتشخيص الاختلال النفسي في البالغين. لجأ المؤلف إلى اختبار «جرد الشخصية المختلة نفسيًا - المعكوس» (PPI-R)، الذي طوّره أساتذة علم النفس سكوت ليلينفيلد وبريان أندروز، لتقييم سمات شخصية معينة في المجموعات غير الإجرامية.

كان هدف المؤلف سرد سمات الاختلال النفسي بشكل شامل دون تسليط الضوء بشكل خاص على السلوكيات المعادية للمجتمع أو الإجرامية.

كما تضمن الاختبار طرقًا لاكتشاف الانحرافات القيادية أو الاستجابات غير المسؤولة بشكل عام.

يكشف اختبار PPI-R عن ثمانية عوامل محددة:

- المكيافيلية الأنانية – الافتقار إلى التعاطف والاحساس بالانفصال عن الآخرين من أجل تحقيق أهداف الفرد الذاتية.
- التأثير الاجتماعي – القدرة على خداع الآخرين والتأثير عليهم.
- قسوة القلب – قصور واضح في العاطفة والمشاعر أو الشعور بالذنب أو مراعاة شعور الآخرين.
- اللامبالاة وغياب التنظيم – صعوبة في التخطيط للمستقبل وعدم التفكير في العواقب.
- الجرأة – التحمّس للسلوكيات التي تنطوي على مخاطرة مع غياب الشعور بالخوف الذي يرتبط عادة بتلك السلوكيات.

- لوم الآخرين – عدم قدرة الفرد على تحمل مسؤولية أفعاله، ويلجأ بدلًا من ذلك إلى إلقاء اللوم على الآخرين أو تبرير سلوكياته المنحرفة.

- الانشقاق والتمرد – تجاهل الأعراف الاجتماعية والسلوكيات التي تحظى بقبول المجتمع.

- حصانة ضد التوتر – الافتقار إلى ردود الفعل الملائمة للأحداث الصادمة أو التي عادة ما تسبب التوتر.

قسّم العلماء تلك العوامل إلى فئتين فرعيتين ومجموعات لإنشاء نموذج مفيد. الفئتان هما «الهيمنة الجسورة» و«الاندفاع المتمركز حول الذات». وبعد دراسة شاملة للمصادر التاريخية المتوفرة عن هتلر، توصّل دتون إلى وضع هتلر في مركز متقدم ضمن قائمة الأفراد ذوي سمات الاختلال النفسي البالغة. ليست مفاجأة بكل تأكيد. إلا أن هتلر لم يصل إلى مكانة كل من صدام حسين[1] أو عيدي أمين[2]، أو حتى إلى مكانة هنري الثامن[3] ملك إنجلترا[4].

---

(1) الرئيس الرابع لجمهورية العراق في الفترة (1979 – 2003)، ونُفذ فيه حكم الإعدام في 30 ديسمبر/كانون الأول 2006.

(2) رئيس أوغندا الثالث في الفترة (1971 – 1979)، ووُصف بالديكتاتور العسكري، وتوفي في 16 أغسطس/آب في مستشفى الملك فيصل بالسعودية بسبب مضاعفات الفشل الكلوي.

(3) ملك إنجلترا منذ 1509 وحتى وفاته في 28 يناير/كانون الثاني 1547، وأكثر ما اشتهر به زواجه ست مرات، ودوره الهام في انفصال كنيسة إنجلترا عن الكنيسة الكاثوليكية.

(4) يمكنك قراءة الدراسة بالكامل بعنوان «العوامل المشتركة بين السياسيين والمختلين نفسيًا»، في إصدار سبتمبر/أيلول-أكتوبر/تشرين الأول من مجلة *American Scientific Mind* العلمية، المنشورة عام 2016.

إذًا، المختلون نفسيًا إما طغاة أو ديكتاتوريون؟

ازدادت الأمور إثارة عندما استخدم دتون نفس الأداة لاختبار وفحص بعض القادة الآخرين المشهورين في التاريخ، والنظر إلى القرارات التي اتخذوها مع إدراكهم الكامل لمدى تأثير تلك القرارات على الآخرين. وجد دتون أمرًا غريبًا، بالقرب من المراكز المتقدمة من قائمة أصحاب سمات الاختلال النفسي، في نفس مستوى هتلر تقريبًا، جاء ونستون تشرشل، الخصم الرئيسي لهتلر نفسه.

بينما على صعيد رؤساء الولايات المتحدة الأمريكية (لا سيما مع التأثير البالغ لقراراتهم على العالم بأسره)، هناك قائمة بالرؤساء الذين تظهر عليهم معظم سمات الاختلال النفسي. أجرى دتون مقابلات مع أشخاص يعتبرون أنفسهم خبراء في الشؤون الرئاسية، مثل المؤرخين والباحثين الأكاديميين إلى جانب عدد من الأفراد سبق لهم العمل مع رؤساء سابقين. وبدون التعمق في التفاصيل الفنية، إليكم بعض المفاجآت.

والفائز هو.... أكثر الرؤساء جاذبية وسحرًا

في المركز الأول بقائمة دتون لرؤساء الولايات المتحدة الذين تظهر عليهم سمات الاختلال النفسي، نجد جون كينيدي. وفي المركز الثاني، بيل كلينتون. والمفارقة، لقد اشتهر كلاهما بالود والتعاطف وشخصيتهما الجذابة الآسرة، إلى جانب تميزهما في الخطابة ومهارتهما في اكتساب ثقة الناس. بشكل عام، إنهما لطيفان، بالمعنى الدقيق للكلمة، لكن كان لكل منهما بعض الأنشطة الجانبية، لعل أبرزها العلاقات الجنسية غير الشرعية الموثقة، إلى جانب أمور أخرى. وبعد عدة مراكز، نجد ثيودور روزفلت، وجورج بوش الابن، وريتشارد نيكسون، وليندون جونسون.

بينما تضم قائمة الرؤساء الذين يفتقرون إلى سمات الاختلال النفسي كل من جيمي كارتر، وجورج واشنطن، وأبراهام لينكولن، وهاري ترومان، ومعظم الرؤساء الآخرين في الحقيقة.

قد يبدو من الغريب احتلال الرؤساء المشهورين والناجحين مكانة متقدمة في القائمة التي توصلت إليها تلك الدراسة الجادة، لكن بعد قراءتك هذا الكتاب، قد تجد تفسيرًا منطقيًّا لذلك.

لماذا ينبغي لك قراءة «*محاط بالمرضى النفسيين*»؟

لا أهدف من هذا الكتاب إلى نشر الخوف والرعب أو جعلك مرتابًا ومتشككًا في الآخرين، بل العكس. أريدك من خلال هذا الكتاب أن تتعلم ماهية الأشخاص الذين يمكنك أن تثق بهم وتفرق بينهم وبين من قد تكون لهم دوافع خفيّة. سواء كنت رئيسًا تنفيذيًّا تبحث عن مدير جديد، أو عاشقًا تظن أنك عثرت على شريك حياتك المثالي، أو لا تزال مراهقًا ولا تفهم لماذا ينتابك شعور سيئ كل مرة تقابل فيها أحد أفراد عائلتك. ستتمكن -بمساعدة هذا الكتاب- من التعرف إلى الأشخاص أصحاب الشخصيات الأصلية والمزيفين. من الأفضل دائمًا أن تتبع نهجًا ذكيًّا ومستنيرًا في علاقاتك بدلًا من أن يؤدي الأمر إلى كوارث، قد تتمثل في خسارة علاقاتك بالآخرين أو خسارة أموالك أو استنزاف عواطفك أو ثقتك بنفسك. كثير من الأشخاص ممن وقعوا ضحايا لمختلين نفسيًّا يستسلمون ويفقدون رغبتهم في الحياة، ولا يستطيعون الاستمتاع بأي من مباهجها بعد تجربتهم الأليمة.

والآن، هيا نبدأ!

1

ما هو الاختلال النفسي؟

لا أنصح أبدًا بالكذب والخداع، لا سيّما إذا كانت ذاكرتك ضعيفة، فالكذب أسوأ عدو قد يحظى به أي إنسان. مهما كانت الظروف، ستجد الحقيقة أعز أصدقائك.

- أبراهام لينكولين

بدأ استخدام مصطلح «الاختلال النفسي» بشكل كبير خلال ستينيات القرن الماضي، برغم نشر أول كتاب يتناول هذا الموضوع، وهو كتاب «*قناع العقلانية*» (*The Mask of Sanity*) من تأليف هيرفي كليكلي، عام 1941، ثم طُبعت منه أكثر من نسخة لاحقًا. ومن حينها، استمرت المناقشات حول مصطلح «الاختلال النفسي» لعقود. وذلك لأنه، بالرغم من أن المصطلح مقبول بشكل عام، فقد تم استخدامه في بعض الأحيان بشكل غير صحيح. كثير من الأشخاص يستخدمون هذا المصطلح

بمنتهى البساطة للإشارة إلى أي شخص لا يعجبهم، ولكنه تبسيط مخل للغاية. للأسف، هذا الاستخدام الشائع والمتساهل مع مصطلح «المختلين نفسيًّا» جعلنا لا نشعر بمدى خطورة هؤلاء الأشخاص، بل وأحيانًا ننسى وجود المختلين الحقيقيين. في سبعينات القرن الماضي، في السويد، كان يُنظر إلى المصطلح نفسه باعتباره وصمة عار، لذا، لجأ علماء النفس والمعالجون إلى استخدام تعبير بديل، وهو «*من يحتاجون إلى رعاية خاصة*». كان استخدام هذا التعبير «اللطيف» دربًا من الجنون، وسنتحدث عن تلك النقطة بشكل أكثر تفصيلًا في وقت لاحق. لذا، في الثمانينيات، عادوا إلى تسمية «المختلين نفسيًّا» باسمهم الصحيح. وطوال الوقت، يقترح البعض عددًا من العبارات والمصطلحات البديلة لتلطيف وقع التسمية على الأسماع، لكن سيكون من الخطر إخفاء سلوك الاختلال النفسي وراء كلمة رنّانة لا يفهم أحد فحواها. لذا، في هذا الكتاب، حرصت على استخدام مصطلح «المختلين النفسيين» أو «الاختلال النفسي».

المختلون نفسيًّا –بلا أدنى شك– يمثلون خطرًا على جميع من حولهم وعلى المجتمع بأكمله بشكل عام. إنهم ذئاب متنكرة في رداء الحملان.

يعتبر دكتور روبرت دي هير واحدًا من أكثر الباحثين المرموقين في هذا الموضوع، لا سيّما في ستينيات القرن الماضي، وهو بلا شك واحد من الخبراء الرواد في هذا المجال. سافر روبرت دي هير حول العالم، واستمر بتقديم المحاضرات عن المختلين نفسيًّا لمدة تقرب من خمسين عامًا، وأنشأ قائمة بسلوكيات المختلين نفسيًّا. كان رأيه في منتهى الوضوح: المختلون نفسيًّا موجودون، وعددهم أكبر بكثير مما يعتقد معظمنا.

لكن هل يمثّلون مشكلة فعلية؟

على أقل تقدير، يعتبر الاختلال النفسي شائعًا بنفس قدر شيوع مرض الفصام. الفارق هو أن أفعال المختلين نفسيًّا أسوأ بكثير مما قد يقدم عليه مرضى الفصام، والعواقب النفسية المدمرة لأفعال المختلين هائلة. من وجهة نظري الشخصية، أرى أنهم مسؤولون عن كثير من الصفقات التجارية المشبوهة والمحفوفة بالمخاطر، وعن الابتزاز العاطفي والخداع والاحتيال، وعن السرقات الكبرى والجرائم المنظمة، وعن بيع المخدرات. إلى جانب المعاناة الهائلة التي تسببوا فيها نتيجة الحروب العنيفة التي لا تنتهي، والكثير من جرائم القتل والعنف والاغتصاب والاعتداء على الأطفال والتعذيب والاتّجار بالبشر.

وأنا مقتنع أيضًا أن هناك عددًا كبيرًا من المختلين نفسيًّا يشغلون مناصب عليا في حكومات العديد من الدول، في جميع أنحاء العالم. ويكثر وجودهم أيضًا بين قادة الجيوش بلا أدنى شك. السلطة والنفوذ أمران في غاية الأهمية بالنسبة للمختلين نفسيًّا، عندما يرى المختل نفسيًّا أنه قادر على شق طريقه إلى القمة، فإنه سيسعى للوصول إليها، بكافة السُبل والوسائل.

الغالبية العظمى من المختلين نفسيًّا لا يرتكبون جرائم واضحة، لكنهم بيننا، يعيشون مثل أي شخص آخر، باستثناء أنهم يرتدون قناع الحياة الطبيعية.

قد تعتقد أنني أبالغ أو أنني بدأت أعتنق نظرية *المؤامرة*. أتفهم لماذا قد تظن ذلك، لكنني أنصحك بمواصلة القراءة وستفهم ما أرمي إليه.

هناك الكثير من الأمور التي يجب استيعابها إذا كنت تريد التعرف إلى هذا النوع من اضطراب الشخصية، وفي نهاية الكتاب، أضفت قائمة بأسماء الكتب التي يمكنك قراءتها إذا كنت تريد التعمق أكثر في هذا

الموضوع. أهدف من خلال هذا الكتاب إلى تقديم المعرفة الكافية حتى تعرف متى تكون مستهدفًا من شخص (أو أشخاص) لديهم سمات اختلال نفسي، والأهم، تزويدك بالمعرفة التي تحتاج إليها من أجل حماية نفسك.

حتى إذا لم تكن حَمَلًا، عندما تُغير الذئاب على حظيرتك، ينبغي أن تكون واقعيًّا بشأن فرصك في الهرب دون إصابات. مهما بدا ذلك مبالغة بالنسبة لك، عليك أن تعلم أن المختلين نفسيًّا يعملون جاهدين يومًا بعد يوم من أجل هدف وحيد: استغلال أي موقف لصالحهم.

وإليكم شرح مبسط وقصير لما يعنيه كل عنصر من عناصر قائمة سمات الاختلال النفسي:

السمات	مطلقًا (+0 نقطة)	أحيانًا (+1 نقطة)	دائمًا (+2 نقطة)
1. اللباقة والجاذبية الخارجية.	☐	☐	☐
2. تقدير مبالغ فيه للذات.	☐	☐	☐
3. عدم تأنيب الضمير أو الشعور بالذنب.	☐	☐	☐
4. القسوة وعدم التعاطف.	☐	☐	☐
5. الكذب المرضي.	☐	☐	☐
6. المكر والتلاعب.	☐	☐	☐
7. التأثّر السطحي (استجابة عاطفية سطحية).	☐	☐	☐

8. الاندفاع.	☐	☐	☐
9. عدم السيطرة على السلوك.	☐	☐	☐
10. الحاجة إلى التحفيز.	☐	☐	☐
11. عدم تحمّل المسؤولية.	☐	☐	☐
12. مشكلات سلوكية مبكرة.	☐	☐	☐
13. سلوك معادٍ للمجتمع بعد البلوغ.	☐	☐	☐
14. نمط المعيشة الطفيلي.	☐	☐	☐
15. تعدد العلاقات الجنسية.	☐	☐	☐
16. غياب الأهداف الواقعية بعيدة المدى.	☐	☐	☐
17. عدم تقبل تحمّل مسؤولية أفعالهم.	☐	☐	☐
18. ارتكاب أعمـــال غير قانونية (إجرامية) بســـيطة (ما يُعرف بـ "الجنحة") في سن صغيرة.	☐	☐	☐
19. خرق شروط الإفراج المشروط.	☐	☐	☐
20. ارتكاب جرائم مختلفة ومتنوعة.	☐	☐	☐
الإجمالي: **المجموع الإجمالي:**	______ ______	______ ______	______ ______

1. اللباقة والجاذبية الخارجية

غالبًا ما تكون الحصيلة اللغوية للمختلين نفسيًّا كبيرة بشكل مذهل. يمتاز العديد منهم بالقدرة على التحدث بسرعة كبيرة، ولن تتمكن دائمًا من مواكبة أفكارهم وأحاديثهم. كما يمتاز المختلون نفسيًّا بالجاذبية، ويبتسمون كثيرًا، ويقدمون المجاملات، ويكتسبون الشعبية في البيئة المحيطة بهم من خلال الإطراء على كل من يقابلونه. وبرغم أن كثيرًا مما يقولونه غير منطقي وغير مترابط تمامًا، لديهم القدرة على جعلنا نصدق أنه حقيقي.

2. تقدير مبالغ فيه للذات

يعتقد المختلون نفسيًّا أنهم أفضل من الجميع، ويؤمنون بأن قيمتهم أكبر ممن حولهم، وأنهم يستحقون نجاحًا أعظم في حياتهم عن أي شخص آخر. العديد من المختلين نفسيًّا نرجسيون، بالمعنى التقليدي للكلمة: أي لا يحبون إلا أنفسهم. يجدون سهولة كبيرة في التباهي بنجاحاتهم الحقيقية أو المتخيلة، ويعتقدون أنهم فوق كل القوانين، بل ولديهم قوانينهم الخاصة.

3. عدم تأنيب الضمير أو الشعور بالذنب

عادة لا يتمتع المختلون نفسيًّا بالقدرة على الشعور بتأنيب الضمير. يمكنهم التظاهر بالندم عندما يتطلب الأمر منهم ذلك، لكن لا يتجسّد ذلك واقعيًّا في أفعالهم. لا تزعجهم فكرة إيذاء الآخرين، بغض النظر عمّا إذا كان هؤلاء الآخرون ألد أعدائهم أو أبنائهم، لأنهم لا يهمهم إلا أنفسهم.

4. القسوة وعدم التعاطف

يدرك المختلون نفسيًّا أنك تشعر *بشيء ما*، لكنهم غير مهتمين إطلاقًا بماهية هذا الشعور. قد يرى أحدهم شخصًا مصابًا على نحو خطير ولا يُحرّك ساكنًا. معظم المختلين نفسيًّا يفتخرون بأنهم لا يتأثرون

بالتعاطف، ويعتبرونه من «اضطرابات الشخصية»، لأنهم يفضلون إساءة المعاملة والخداع، وهي أمور أبسط بالنسبة إليهم من التعاطف.

5. الكذب المرضي

تنطبق على المختلين نفسيًّا مقولة «يكذب مثلما يتنفس»؛ لا يحتاج الكذب بالنسبة إليهم لأي مجهود على الإطلاق. لا يشعر المختلون نفسيًّا بالحرج على الإطلاق إذا ضُبطوا متلبسين بالكذب. يمكنهم تحوير وتغيير مسار الكلام قبل أن يرتد إليك طرفك، ولديهم الجرأة كي يزعموا أنهم لم يقولوا تلك الكذبة على الإطلاق، وأن الأمر مجرد سوء فهم. سوف يكذبون دون أن يكون هناك أي داعٍ للكذب، وذلك لأنهم يستمتعون بخداع الآخرين.

6. المكر والتلاعب

يقرأ المختلون نفسيًّا نقاط ضعف الآخرين بسهولة، ثم يستغلون نقاط الضعف تلك ضد ضحاياهم من أجل خداعهم وخيانتهم. يعاملون الناس بشكل سيئ، هذه طبيعتهم. ولا يبالون إطلاقًا بمشاعر الآخرين، مما يجعلهم بارعين في ممارسة التلاعب والحيل النفسية. ولأنهم لا يخشون من اكتشاف حقيقتهم، يُقدمون على مخاطر هائلة ويتصرفون بجرأة كبيرة يصعب معها تصديق أننا نتعرض للخداع بهذه الطريقة المكشوفة.

7. التأثّر السطحي (استجابة عاطفية سطحية)

مشاعر المختلين نفسيًّا لا وجود لها. لا وجود للخوف، أو الفزع أو القلق، أو الشعور بالندم أو تأنيب الضمير؛ لا شيء على الإطلاق. لا تشعر بالشفقة عليهم، لأنهم يفخرون ويسعدون بقدرتهم على تجنب أي مشاعر عند التخطيط لمؤامراتهم وخداع الآخرين. لكن تذكر أن المختلين نفسيًّا لديهم القدرة دائمًا على *التظاهر* بامتلاك تلك المشاعر.

8. الاندفاع

يعيشون المختلون نفسيًّا في اللحظة الراهنة، دون تخطيط للمستقبل. إذا شعروا برغبة واندفاع مفاجئ لتناول الطعام، فإنهم يأكلون. لا يقضون أي وقت في محاولة الموازنة بين مزايا وعيوب أي شيء. فكرة تحليل عواقب أفعالهم غائبة تمامًا بالنسبة لهم، وهو ما يؤدي إلى سقوطهم في النهاية. عادة ما سيفهم الشخص الطبيعي عواقب ما قد يحدث إذا أقدم على ضرب شخص ما في الشارع، لكن المختل نفسيًّا لا يفكر بتلك الطريقة. وغالبًا ما ينتهي المطاف بمن لا يستطيعون منهم السيطرة على انفعالاتهم في السجن.

9. عدم السيطرة على السلوك

على الرغم من أن المختلين نفسيًّا يتسببون في انتهاكات مروعة لمن حولهم، فإنهم يشعرون بالإهانة بمنتهى السهولة. من الممكن أن يؤدي أدنى خطأ أو تعليق إلى نوبة غضب عارمة وعنيفة من المختل نفسيًّا إذا رأى في ذلك استفزازًا. وعندما نتحدث عن العنف، يميل المختلون نفسيًّا إلى الهجوم جسديًّا، وفي أحيان نادرة يكتفون بتوجيه إهانات واعتداءات لفظية للشخص الذي تصادف وأنه فتح فاه في الوقت الخاطئ. الأمر الغريب أن الغضب يتلاشى ويختفي فورًا بعد ذلك، كما لو أن هناك مفتاحًا للتشغيل والإيقاف.

10. الحاجة إلى التحفيز

يحتاج المختلون نفسيًّا إلى دفعات من الدوبامين[1]، من أجل الإثارة والتيقظ. إذا لم يتمكنوا من فعل الأمور الجنونية بأنفسهم للوصول إلى

(1) ناقل عصبي ومادة كيميائية تنقل المعلومات بين الخلايا العصبية، ومن الهرمونات التي تساهم في تحسين المزاج والشعور بالسعادة.

الإثارة، يحاولون حمل الآخرين على فعل تلك الأمور. يشعر غالبيتنا بالتوتر عندما يرى سيارة الشرطة وينظر فورًا إلى عداد السرعة للتحقق من أنه لم يتجاوز السرعة المقررة، بينما يُقدم المختل نفسيًّا في نفس الموقف على زيادة سرعة السيارة. كل ذلك بهدف الشعور بالإثارة.

11. عدم تحمّل المسؤولية

لا يتحمل المختلون نفسيًّا مسؤولية أي شيء؛ سداد الديون، أو دفع نفقة الأطفال، أو استخدام وسائل الحماية ومنع الحمل عند ممارسة الجنس بشكل عارض، المختل نفسيًّا يترفّع عن كل ذلك، فلا يهتم ولا يبالي. وغالبًا ما يفلت المختلون نفسيًّا من العواقب لأن هناك كثيرًا من الأشخاص الآخرين الذين يتحملون مسؤولية ما أهملوا فيه. المختل النفسي الحقيقي لا يعبأ حتى بتحمّل مسؤولية أطفاله، حتى إذا زعم أنه يحبهم. من الممكن أن يتركهم بسهولة لفترة طويلة دون طعام أو مياه.

12. مشكلات سلوكية مبكرة

يظهر على معظم المختلين نفسيًّا سلوكيات منحرفة قبل سن الثانية عشر. قد تتمثل تلك السلوكيات المنحرفة في أي شيء، من القسوة على الحيوانات أو العنف تجاه الأطفال الآخرين إلى السرقة والكذب دون أدنى شعور بالقلق أو الخوف. كما يكون هناك تجارب جنسية مبكرة جدًّا، وهناك أمثلة على ارتكاب أطفال بعمر الثانية عشر جرائم اغتصاب.

13. سلوك معادٍ للمجتمع بعد البلوغ

المختل نفسيًّا لا يعبأ بتقاليد المجتمع وأعرافه. لا تنطبق عليه تلك القواعد التي تنطبق على الجميع؛ لأن هذه القواعد تقيّد حريته في فعل ما يشاء، لذا يضع قواعده الخاصة. ولهذا السبب تحديدًا ينتهي المطاف بالكثير من المختلين نفسيًّا وراء القضبان.

14. نمط المعيشة الطفيلي

يعتقد المختلون نفسيًا أن صفاتهم وإمكاناتهم الرائعة –من وجهة نظرهم– تؤهلهم وتمنحهم الحق في العيش على حساب الآخرين، فلا يدفعون الفواتير أبدًا إذا تمكنوا من إقناع شخص آخر بفعل ذلك. غالبًا ما تتراكم عليهم الديون والضرائب لأن بعض التفاصيل، مثل ضريبة الدخل وتواريخ استحقاق الفواتير، تشعرهم بالضجر. لا يعرضون أبدًا على مرافقهم دفع فاتورة المطعم (ستجد أنهم كثيرًا ما ينسون محفظتهم)، ويسعدهم اقتراض المال من أفراد عائلتهم وأصدقائهم دون سداده. وإذا طالبتهم بالمال، سيلقون باللوم دائمًا على شخص آخر.

15. تعدد العلاقات الجنسية

غالبًا ما ينخرط المختلون نفسيًا في العديد من العلاقات الجنسية قصيرة الأمد. كما قلنا من قبل، يتسم المختلون نفسيًا بالجاذبية. وهذا ما يجعلهم ناجحين في اجتذاب العديد من الأشخاص، ولا يجدون صعوبة في التعرّف إلى أشخاص جدد. ويجد المختلون نفسيًا متعة بالغة في الخيانة المستمرة والدائمة، ومن المثير أيضًا بالنسبة لهم خداع شركائهم. وكثيرًا ما يتقن المختلون نفسيًا ممارسة ألاعيبهم دون اكتشاف خياناتهم.

16. غياب الأهداف الواقعية بعيدة المدى

إذا كنت تعيش «هنا والآن» فقط، لن تحتاج إلى أي خطة بعيدة المدى. لا يخطط المختلون نفسيًا لأي شيء؛ لأن التخطيط يتعارض تمامًا مع أسلوبهم المندفع والانفعالي. كثيرًا ما يغيّر المختلون نفسيًا شركاء حياتهم ووظائفهم بما يتناسب مع حالتهم المزاجية. باختصار، إنهم لا ينظرون لا للخلف ولا للأمام. هدفهم هو عيش حياتهم على حساب الآخرين، ولا يتطلب ذلك أي تخطيط على الإطلاق.

17. عدم تقبل تحمّل مسؤولية أفعالهم

مهما بلغ جُرم ما فعله المختلون نفسيًّا، لن يعترفوا بذلك أبدًا. حتى إذا سجلت الكاميرات ارتكابهم فعلًا ما، سينكرون حدوث ذلك. دائمًا ما يلقي المختل نفسيًّا باللوم على شخص آخر. حتى إذا فهموا أنهم ارتكبوا خطأً ما، سيقدمون كبش فداء لتحمّل اللوم وتلقي العقوبة. ليس هذا فحسب، بل يستمتعون بمشاهدة تحمّل شخص آخر مسؤولية عواقب الأفعال التي ارتكبها هؤلاء المختلون نفسيًّا بأنفسهم.

18. ارتكاب أعمال غير قانونية (إجرامية) بسيطة في سن صغيرة

من الشائع للغاية أن تجد المختلين نفسيًّا تعرضوا لبعض المشكلات القانونية في مراحل مبكرة من حياتهم. غالبًا ما تبدأ سمات الاختلال النفسي في الظهور بوضوح من سن العاشرة تقريبًا، وتتسبب في الكثير من المتاعب عندما تظهر في ذلك السن الصغير. عندما يرتكب أطفال في سن الخامسة عشر جرائم اغتصاب أو اعتداء أو سرقة، أو حتى القتل، لا يمكن النظر إلى ذلك على أنه أمر طبيعي على الإطلاق.

19. خرق شروط الإفراج المشروط

كما قلنا من قبل، القواعد العادية والعامة لا تنطبق على المختلين نفسيًّا، ولا تفلح العقوبات في تقويمهم أيضًا. إنهم لا يأبهون بالتهديدات الطبيعية المصاحبة لعواقب أفعالهم، لأنهم يفتقرون إلى القدرة على التفكير في العواقب. وهذا يعني أنهم سيستمرون بفعل ما يريدون بمجرد الإفراج عنهم مهما كانت العواقب.

20. ارتكاب جرائم مختلفة ومتنوعة

عادة ما تجد مرتكبي الجرائم متخصصين في نوع واحد من الجرائم، مثل سرقة السيارات أو السرقة بالإكراه أو الاعتداء أو المخدرات، بينما المختلون نفسيًا تجدهم أكثر تنوعًا. إنهم فضوليون إلى حد ما، ويحاولون تجربة كل شيء.

كيف تستخدم هذه القائمة؟ وعلى من تنطبق؟

تحتوي القائمة على 20 سمة من سمات الاختلال النفسي، ويحصل الفرد على درجة تتراوح بين 0 و2 بناء على ما إذا كانت تلك السمة ملازمة لهذا الفرد دائمًا، أو أحيانًا، أو غير ملازمة له على الإطلاق. على سبيل المثال، إذا لم يظهر على الفرد محل التقييم أي علامة من علامات النرجسية، لن يحصل على أي نقاط في هذه السمة. إذا كانت هناك بعض العلامات الواضحة للنرجسية، ولكنها غير مستمرة، يحصل الفرد محل التقييم على نقطة واحدة. لكن إذا كانت تلك السمة الشخصية واضحة وملازمة للفرد طوال الوقت تقريبًا، يحصل الفرد محل التقييم على نقطتين. هذا يعني إمكانية حصول الفرد محل الاختبار على ما يصل إلى 40 نقطة بحد أقصى. عادة ما يحصل المختلون النفسيون المعروفون، مثل تشارلز مانسن[1] وبعض القتلة المتسلسلين، على 35-40 نقطة في هذا التقييم. إلا أن روبرت دي هير يرى ضرورة توخي الحذر والتيقظ في صحبة أي شخص يسجل ما بين 15-20 نقطة، لأن هذا الشخص لن تكون دوافعه ونواياه حسنة. أما إذا كنت على علاقة

(1) زعيم إجرامي وطائفي أمريكي. أسس في منتصف عام 1967ما أصبح يُعرف بـ «عائلة مانسون» في كاليفورنيا. ارتكب أتباعه سلسلة من تسع جرائم قتل، وأُدين بجريمة قتل 7 أشخاص والتآمر للقتل من الدرجة الأولى.

بشخص يسجل ثلاثين نقطة أو أكثر في هذا التقييم، ينبغي لك إعادة التفكير في وضعك، وينبغي أن تفعل ذلك بأسرع ما يمكن، لأنك تواجه مشكلة حقيقية. وفي أسوأ الأحوال، قد يكون الشخص المختل نفسيًّا من دائرتك المقربة، سواء في عائلتك أو أصدقائك أو بيئة العمل.

يبدو أنني مختل نفسيًّا، وكذلك شريك حياتي، ورئيسي في العمل أيضًا

عند محاولة تقييم سلوكياتك، من الطبيعي أن تحصل على درجة أعلى من الصفر في بعض السمات المدرجة في القائمة. هل هذا يجعل منك مختل نفسيًّا؟ بالتأكيد لا. هناك الكثير من الأشخاص الذين تظهر عليهم بعض سمات الاختلال النفسي دون غيرها، ودون ارتباط بسمات اختلال نفسي *أخرى*، ولا يجعلهم ذلك مختلين نفسيًّا بالمعنى التشخيصي والعلمي للكلمة. لكن، بطبيعة الحال، كلما زاد عدد السمات التي يحصل فيها الفرد محل التقييم على درجة أعلى من الصفر، يصبح الوضع أسوأ بالنسبة لمن هم حول هذا الشخص.

هناك الكثير من الأشخاص المندفعين وسريعي الانفعال، وهناك العديد من الأشخاص الجذابين، وهناك أشخاص يتميزون باللباقة وإتقان الحديث، وهذا لا يجعلهم مختلين نفسيًّا. بل وهناك قتلة متسلسلين ليسوا مختلين نفسيًّا أيضًا، هناك الكثير منهم يعانون من أمراض عقلية، وهو أمر مختلف تمامًا.

لكن ألا يعتبر الاختلال النفسي نوعًا من الامراض العقلية؟ ألا ينبغي أن نشعر بالأسف والشفقة تجاه المختلين نفسيًّا؟

الاختلال النفسي ليس مرضًا عقليًّا، لأن المرض العقلي يعني أن العقل ليس في حالة طبيعية، ويُستخدم مصطلح المرض النفسي أو

العقلي في الحالات المرضية «*المؤقتة*»، القابلة للعلاج. هناك أمراض قد تؤدي إلى حالة من الذهان (الاضطراب العقلي) مثل الفصام والاضطراب الفصامي والاضطراب الوهامي. كما يمكن أن تظهر أعراض ذهانية على مرضى الاضطراب ثنائي القطب من النوع الأول ومرضى الاكتئاب الشديد.

وفي المقابل، يُستخدم مصطلح الاختلال النفسي للتعبير عن اضطراب بالشخصية، لذا، لا يعتبر اضطرابًا أو مرضًا عقليًا أو نفسيًا. هناك اعتقاد كبير بأن أسباب الاختلال النفسي وراثية إلى حد كبير، لكن النشأة غير المواتية في الطفولة وإصابات الدماغ في مرحلة مبكرة قد تلعب دورًا في بعض الأحيان. الاضطراب العقلي يعني أن يشعر الشخص نفسه بالسوء لدرجة التسبب في معاناة بالغة لنفسه، عقليًا واجتماعيًا وربما اقتصاديًا.

من الممكن أن تظهر الأمراض أو الاضطرابات العقلية بطرق مختلفة، بعض الاضطرابات العقلية تؤدي إلى صعوبات ومعاناة اجتماعية؛ لأنها تظهر بوضوح في السلوكيات أو الكلام، ويُحرم الشخص المريض في هذه الحالة من «التعبير عن نفسه» وشخصيته بشكل كامل. يتم تصنيف الاضطراب من وجهة نظر الشخص المريض، ومقدار الصعوبات والتحديات والمعاناة التي يمر بها. ويضع التصنيف في اعتباره أيضًا فهم الشخص المريض للحياة الواقعية ودرجة وعيه بذاته. هذا التمييز مهم للغاية لفهم الفارق بين الاختلال النفسي والمرض العقلي.

وعلى عكس الشخص المريض باضطراب عقلي، لا يشعر المختل نفسيًا أنه مريض على الإطلاق. في الواقع، يعتقد المختلون نفسيًا أنهم أسوياء من الناحية النفسية والعقلية، بل وأفضل ممن حولهم. (لكن يظل بإمكانهم التظاهر بالمرض إذا كان ذلك يخدم أهدافهم). لا

يصبح المختلون نفسيًا على تلك الشاكلة لأنهم تعرضوا إلى التنمر في المدرسة، وليسوا من التعساء الذين يجدون صعوبة في الانسجام ولا يدركون كيف يحيلون كل ما يلمسونه إلى فوضى بسبب سوء تقديرهم للأمور. المختلون نفسيًا هم أشخاص غير طبيعيين وفقًا لمعاييرك ومعاييري، لكنهم في النفس الوقت على علم تام بما يفعلونه. بعبارة أخرى، من وجهة نظر هؤلاء المختلين نفسيًا، فإنهم يأتون في ترتيب أعلى في السلسلة الغذائية، فوق الجميع.

ماذا لو كانت بعض السمات الواردة في القائمة تنطبق عليّ؟ هل أنا مختل نفسيًّا؟

الفارق بينك وبين المختل نفسيًّا هو الحس الأخلاقي. أنت تشعر وتقيّم بكل حواسك ما هو صحيح وما هو خاطئ، وتهتم بالآخرين. إنك لن ترغب في إيذاء أي شخص من حولك بشكل متعمّد. حتى إذا شعرت بالرغبة في ذلك في بعض اللحظات، تتراجع وتشعر بالندم على مجرد التفكير في ذلك. هذا، من بين عوامل أخرى كثيرة، ما يجعلك إنسانًا.

أما المختل نفسيًّا، فلا يشعر بأي شيء. إنه يفعل ما يريد فعله، لأنه يعتقد بيقين مطلق أن لديه الحق في ذلك. يدرك المختلون نفسيًّا أنهم يخاطرون بأن ينتهي بهم المطاف في السجن نتيجة بعض أفعالهم، لكن لا يقنعهم ذلك بالتوقف. وفقًا لمنطقهم وطريقة تفكيرهم، لن يتم القبض عليهم قط. ويُقدمون على المخاطر ببرودة أعصاب ويفترضون أنهم سيتمكنون من الإفلات من أي عقوبة مهما فعلوا. وإذا حدث ووقعوا في شر أعمالهم، سيتوصلون إلى طريقة يتمكنون بها من إلقاء اللوم على شخص آخر عمّا اقترفوه بأنفسهم. المختل نفسيًّا قد يلقي باللوم

على أخيه دون تردد إذا كان ذلك سيساعده على الإفلات من العقاب. إنهم لا يتأثرون لمعاناتك ولا يبالون إذا تحطمت حياتك بالكامل أو خسرت عملك بسببهم. إنهم لا يشعرون بأي تأنيب ضمير ولا ينظرون وراءهم للنظر في أفعالهم وعواقبها.

يعتمد المختلون نفسيًا على ظهورهم بسلوكيات طبيعية ومظهر طبيعي. لكنهم ينفذون أفعالهم الخبيثة بذكاء وبحساب ودون مراعاة للآخرين. إنهم يفكرون، ولكن لا يشعرون. إنهم يتصرفون مثل الذئب عندما يريد إحدى الأغنام، يحصلون على مرادهم بأي طريقة ومهما كان الثمن.

إذا لم تسبق لك قراءة أي كتاب أو مقال عن المختلين نفسيًا، أتفهم أنك قد تشعر بالريبة وتتساءل: هل هناك أشخاص حقًا بهذه الشاكلة في الوجود؟ للأسف، إنهم موجودون.

إنهم أكثر مما تعتقد

توصل روبرت دي هير إلى أن 2 % على الأقل من الأشخاص في العالم سيحصلون على درجة عالية في تقييم قائمة سمات الاختلال النفسي تجعلهم ضمن نطاق تصنيف «المختلين نفسيًا». ومؤخرًا، أشار جون كلارك، مؤلف كتاب «*العمل مع الوحوش*» (*Working with Monsters*)، إلى أن العدد أكبر، إذ يصل إلى نحو 6 % من الذكور و2 % من الإناث (معظم الأرقام والدلالات البحثية تشير بالفعل إلى أن الاختلال النفسي أكثر شيوعًا بين الذكور). كتب عالم النفس السويدي، سيغفارد لينغ، العديد من الكتب الغنية جدًّا عن الاختلال النفسي، وفي رأيه، تصل النسبة المئوية للمختلين نفسيًا إلى نحو 4-5 % من إجمالي

البشر. لكن في أحدث كتبه، «مختلون نفسيون في كل يوم» (*Everyday Psychopaths*)، أشار إلى أن العدد ربما يكون أكبر من ذلك.

يرتبط هذا التفاوت في النسبة المئوية لأعداد المختلين نفسيًّا باختلاف البيئة الجغرافية. على سبيل المثال، لسبب ما، يبدو أن النسبة المئوية لأعداد المختلين نفسيًّا في الولايات المتحدة أعلى من بريطانيا. يرى البعض أن ذلك يرجع إلى أن المجتمع الأمريكي يميل أكثر إلى السلوك المتمركز حول الذات عمّا هو عليه في المجتمع البريطاني. على أي حال، حتى إذا اعتمدنا أقل نسبة مئوية في تقديراتي وحساباتي (2 %)، فهذا يعني أن هناك نحو سبعة ملايين مختل نفسيًّا في الولايات المتحدة، أكبر ديمقراطية في العالم. بينما في السويد، سيكون لدينا نحو 200.000 مختل نفسيًّا.

المختلون نفسيًّا في حياتنا الواقعية

تحيط بنا سلوكيات الاختلال النفسي في كل مكان خلال حياتنا اليومية. في أثناء كتابة هذا الفصل على وجه التحديد، سمعت تلك الحكاية المروعة عن أحد المعارف البعيدين.

التقى رجل أعزب مسنّ بامرأة لديها خمسة أطفال بالغين. تزوجا وعاشا معًا في سعادة إلى أن بلغ من العمر أرذله. وعندما توفي، ورثت أرملته ما يتجاوز المليون دولار. شعرت المرأة ببعض الحرج من ثروتها المفاجئة، وقررت تقسيم الميراث إلى ست حصص متساوية: واحدة لها، والخمسة لأبنائها البالغين الخمسة. وفي غضون ثلاثة شهور، تمكن أحد أبنائها من خداع أمه واستولى على حصتها، إلى جانب حصص ثلاثة من أشقائه الأربعة الآخرين. أما الشقيقة الكبرى، فقد تبين أنها محصنّة ضد المختلين نفسيًّا (هناك مجموعة من البشر لديهم مناعة وحصانة، وعادة

ما يحاول المختلون نفسيًا التخلص منهم لما يمثّلوه من تهديد بالنسبة لهم). رفضت الشقيقة الكبرى «إقراض» أموال حصتها إلى شقيقها. وفي المقابل، هددها بالعنف. لكن من معاشرة شقيقها لفترة طويلة أصبحت الشقيقة الكبرى على علم بنوايا ودوافع شقيقها، وأصرّت على رفضها إقراضه أي جزء من أموالها. عندئذ، اختفى هذا الشقيق بأمواله وأموال والدته وأشقائه الآخرين، وتبخّر معه المال، ولم يسمع عنه أحد أي خبر منذ ذلك الحين.

لن تقرأ كثيرًا مثل هذا النوع من الأخبار في الجرائد، لأن الضحايا في هذه الحالة عادة ما يشعرون بالخجل والعار ونادرًا ما يبلغون عن الواقعة. ونظرًا لأن العديد من المختلين نفسيًّا يخدعون أفراد عائلاتهم وأصدقاءهم المقربين، لأنهم الضحايا الذين يسهل استهدافهم ويمثّلون خطرًا أقل عليهم، يظل المختلون نفسيًّا غير مكتشفين لفترة طويلة مما يتيح لهم الاستمرار في ممارسة ألاعيبهم.

هذا النمط من الحياة الطفيلية للمختلين نفسيًّا شائع ومتكرر جدًّا. إنهم يستمتعون بتناول الطعام معك في المطاعم الفاخرة، لكنك من ستدفع الفاتورة وحدك في النهاية.

ربما يجول بخاطرك الآن: «*هذا محرج للغاية ألا تدفع مقابل وجبتك أبدًا. ماذا قد يقول الأشخاص عنّي إذا فعلت ذلك؟*». إنك تفكر مثلما يفكر الشخص الطبيعي، لذا، توقف عن ذلك. لا يمكننا استخدام المنطق الطبيعي والعقلاني في هذا السياق مع هؤلاء الأشخاص. يعتقد المختل نفسيًّا أن لديه الحق دائمًا في ارتكاب مثل تلك التجاوزات، لأنه يرى نفسه في منزلة أعلى من الآخرين.

2

حماية نفسك:
الدفاعات الأساسية ضد المختلين نفسيًّا

تصبح الكذبة حقيقة بعد تكرارها بما فيه الكفاية.

- فلاديمير لينين

يمكنك اتخاذ بعد التدابير للمساعدة في حماية نفسك من هؤلاء المفترسين. إذا كنت في قبضة أحد المختلين نفسيًّا بالفعل، ربما فات الأوان على إنقاذ نفسك. ستحتاج إلى قوة ذهنية ونفسية هائلة حتى تحرر نفسك من قبضته. على أي حال، إليك ثلاث خطوات وقائية ينبغي عليك اتباعها:

1. تحسين وعيك بذاتك.
2. تعلّم كيفية التعرف إلى سلوكيات المختلين نفسيًّا.
3. تحديد مقدار تقديرك لقيمتك واحترامك لذاتك.

يبدو ذلك في غاية البساطة، أليس كذلك؟ هذه إحدى الحالات التي تنطبق عليها مقولة «المعرفة قوة» بحذافيرها. كلما زادت معرفتك عن الطرق التي يعبّر بها المختل نفسيًّا عن نفسه، تصبح دفاعاتك ضد سلوكياته وأساليبه أقوى.

والآن، لنلقِ نظرة أقرب على كل واحدة من تلك النقاط الثلاث، والتعرّف إلى سبب أهميتها.

1. تحسين وعيك بذاتك

عزيزي القارئ، هل تعتقد أن لديك وعيًا بذاتك 100 %؟ هل تعتقد أن هناك أيًّا ممن يشاركونك قراءة هذا الكتاب لديه وعي ذاتي 100 %؟ هل تعتقد أن من كتب هذا الكتاب لديه وعي بذاته 100 %؟ الإجابات هي لا، ولا، ولا. إذا كنت شخصًا طبيعيًّا ولست مختلًّا نفسيًّا، ستدرك أن هناك أمورًا عن نفسك لا تفهمها. ينطبق ذلك علينا جميعًا. لدينا جميعًا بعض النقاط العمياء وأحيانًا نتصرف بطريقة لا نفهمها. أحيانًا لا يمثّل ذلك مشكلة كبيرة، لكن في أحيان أخرى قد نتصرف بسلوك غير متوقع. على سبيل المثال، إذا تعرضنا إلى التهديد، لا أحد يدرك على وجه التحديد ما سيكون رد فعله عندما يجد سلاحًا موجهًا نحوه.

هناك قول شائع بأن المختلين نفسيًّا لا يفهمون أو لا يمكنهم تخيّل مشاعر الآخرين، وهذا خطأ تمامًا. بل على العكس، أظهرت الأبحاث أن المختلين نفسيًّا يفهمون ماهية شعورك جيدًا في المواقف المختلفة. المشكلة أن المختلين نفسيًّا لا يشعرون بأي عواطف، لذا يتجاهلون عواطفك ومشاعرك تمامًا. لديهم القدرة على اكتشاف نقاط ضعفك بسرعة، وبمجرد معرفتها، سيستغلونها بمنتهى القسوة وبلا هوادة. لذا، أفضل دفاعاتك هو أن تكون متيقظًا للغاية من أولئك الذين ينصب تركيزهم على نقاط ضعفك. ستحتاج إلى أن تكون أكثر حذرًا في تقييم

هؤلاء الأشخاص. وقد يكون ذلك صعبًا لأنهم لن يبدؤوا علاقتهم بك بالبحث مباشرة عن الثغرات ونقاط الضعف، بل سيبدؤون من مكان مختلف تمامًا. لكننا سنناقش هذا الأمر لاحقًا بشكل أكثر تفصيلًا.

على سبيل المثال، سيكون من السهل معرفة ما إذا كنت سريع التأثر بالإطراء. انظر إلى رد فعلك عندما يثني عليك شخص ما ويشيد بك على نحو غير متوقع. قد تحمر وجنتيك خجلًا، وقد تبدأ في الضحك لإخفاء توترك. إذا كنت كذلك، فهذا يعني أنك توجه دعوة إلى كل المحتالين والمخادعين من كل نوع للنفاذ إليك من هذا المدخل.

ومثال آخر، الأشخاص الذين يميلون دائمًا إلى اتخاذ طرق مختصرة في الحياة، وليست لديهم أي مشكلة في استغلال «المساحة الرمادية الأخلاقية»، معرضون بشكل خاص للاستهداف من المختلين نفسيًّا وخططهم الخبيثة. كما يسهل خداع الأشخاص الذين لديهم رغبة جامحة في الربح المالي السريع بواسطة المحتالين البارعين الذين يقدمون لهم الوعود الجذابة ويرسمون لهم الأحلام الوردية التي يسيل لعابهم عليها.

لكن ليس من السهل دائمًا معرفة من تكون أو تتعرف إلى المدخل الذي قد ينفذ إليك المختلون نفسيًّا من خلاله. حتى أنت عزيزي القارئ لديك نقاط ضعف، فلا يوجد منّا ولا بيننا شخص مثالي. في كتاب «*مُحاط بالحمقى*»، قدّمت شرحًا شاملًا لنظام تقييم الشخصية «ديسك»، وسوف أكرر أجزاء من الشرح في هذا الكتاب، لكن القراءة عن الأنماط السلوكية شيء، والانتفاع بتلك المعلومات وتطبيقها أمر مختلف تمامًا.

	معروف لنفسي	غير معروف لنفسي
معروف للآخرين	الميدان (*نفسي العامة*)	النقطة العمياء (*نفسي الغافلة*)
غير معروف للآخرين	الزيف (*نفسي السرية*)	المجهول (*نفسي غير المعروفة*)

نافذة جوهاري

نافذة جوهاري هو نموذج نفسي يستخدم في توصيف طرق التواصل المختلفة، من تطوير عالميّ النفس جوزيف لوفت وهارينغتون إنغام في جامعة كاليفورنيا خمسينيات القرن الماضي[1]. يصف النموذج كيف يزداد مقدار الانفتاح في التواصل بين الأشخاص عندما نتصرف باعتبارنا أفرادًا متفردين وندرك في الوقت نفسه الأشخاص والعلاقات من حولنا. ويستند النموذج إلى أن تقديم الملاحظات والتعليقات لبعضنا عملية مهمة في جميع أشكال التعاون. فمن خلال القدرة على تلقي الملاحظات، ومن خلال القدرة على الإحساس بالآخرين، سأتمكن من اكتساب رؤية أفضل عن الكيفية التي ينظر بها الآخرون لي ولأفعالي. وفي نفس الوقت، من خلال كوني متفردًا، ومن خلال التحلّي بما يكفي من الشجاعة للتعبير عن نفسي الحقيقية، أمنح الآخرين فرصة معرفتي.

(1) ظهر الاسم «جوهاري» نتيجة الجمع بين الحروف الأولى من الاسمين (جوزيف + هارينغتون)

النفس العامة، والمتمثلة في مربع «الميدان»، هي ما أعرفه عن نفسي وما يعرفه الآخرون عني. إذا كانت مساحة هذا المربع أكبر، فهذا يعني زيادة الانفتاح في العلاقات والتواصل. ويحدث ذلك عندما يزداد معدلُ مشاركةِ ذاتِي الداخلية الفريدة مع الآخرين، مع زيادة إحساسي بالآخرين في نفس الوقت. عندما أبدأ في الاستفادة من نقاط قوتي وأتحلّى بالجرأة للتعرف إلى نقاط ضعفي، تنمو مساحة النفس العامة.

النفس الغافلة، والمتمثلة في مربع «النقطة العمياء»، هي ما لا أعرفه عن نفسي لكن يعرفه الآخرون عني. قد يكون ذلك، على سبيل المثال، شيئًا أُكْثِرُ من قوله ويلاحظه الآخرون، لكنني لست على دراية به. مثل التعبيرات المميزة التي أستخدمها كثيرًا في الكلام أو إيماءات الوجه واليدين العفوية التي تتكرر كثيرًا.

النفس السرية، والمتمثلة في مربع «الزيف»، هي ما أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني. تتضمن هذه المعرفة أمورًا ليس لديّ أي نية لمشاركتها أو إظهارها لأي شخص. لكن إذا أخفى الشخص الكثير من نفسه عن الآخرين، يصبح مربع الزيف أكبر.

النفس غير المعروفة، والمتمثلة في مربع «المجهول»، هي ما لا أعرفه عن نفسي ولا يعرفه الآخرون عني أيضًا. أجزاء الشخصية التي توجد في هذا المربع يكتنفها الغموض وتخفى على الجميع، ولا تظهر إلا عند التعرض إلى ضغوط شديدة.

وفقًا للنظرية، فإن الأشخاص الذين لديهم مربع «الميدان» كبير، ويشاركون جزءًا كبيرًا من دواخل أنفسهم مع الآخرين، لديهم فرص أفضل من غيرهم في التواصل مع الآخرين، لأن أسلوبهم المنفتح يسهّل من عملية التواصل. هؤلاء الأشخاص من غير المرجح أن يُساء فهمهم أو يتم تفسير كلامهم أو أفعالهم بشكل غير صحيح. يتحسن هذا الانفتاح،

ويتحسن معه التواصل بين الأشخاص بالتبعية، عندما يكون الإحساس بمشاعر الآخرين والاستعداد لمشاركة ما بداخل نفسك كبيرَيْنِ بنفس القدر. عندها تكون النافذة مفتوحة على مصراعيها.

ليس من المحبذ دائمًا بكل تأكيد أن يكون مربع «الميدان» كبيرًا. ليس من المنطقي أن نكون منفتحين لهذه الدرجة مع من نتعرف عليهم بشكل سطحي أو عارض. ما الهدف من السماح للغرباء بسبر أغوارك ومعرفة أفكارك؟! (بالرغم من وجود العديد من الأشخاص الذين لا يمانعون في أن يكونوا كتابًا مفتوحًا أمام الأقرباء والغرباء على حد السواء).

لن ينظر الآخرون إلى سلوكك بنفس الطريقة، ولن ينظروا إليك بنفس الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك. هناك أمور غير مرئية للآخرين، لأنك اخترت عدم إظهارها. لكن في المقابل، قد يلاحظ بعض الأشخاص الآخرين، مثل زملائك في العمل، أمورًا عنك لا تدرك أنت نفسك عنها شيئًا. وقبل أن تقول إن ذلك سيكون مجرد سوء فهم منهم، سأقول لك إن تفسيرك لا يهم. لأن التواصل يعتمد بشكل أساسي على الطرف المتلقي، عندما ينقّح المتلقي رسالتك التي تصل إليه عبر السياق والإطار المرجعي والأحكام المسبقة والتجارب والخبرات السابقة، فإن ما يتبقى في النهاية هو ما يفهمه. بعض النظر عمّا تعنيه حقًا.

النقاط العمياء

للتعبير عن مفهوم النقاط العمياء باستخدام مصطلحات نظام تقييم الشخصية «ديسك»؛ يعتقد الشخص الأحمر أنه ذكي ويتولى زمام الأمور، بينما يراه الآخرون في بعض الأحيان حادًّا وغير مهذّب. والشخص الأصفر يلفت الانتباه إلى جوانبه الإبداعية والمبتكرة، بينما

ينشغل زملاؤه في تنظيم الأمور الفوضوية بسبب مشروعاته وأعماله غير المكتملة. والشخص الأخضر يفعل كل ما في وسعه حتى يضمن راحة زملائه، حتى لو قام بتحضير القهوة للجميع، بينما يرى رئيسه في العمل أنه يتراجع دائمًا في أي نقاش أو عند أي تعارض محتمل في الأفكار، حتى إذا كان على حق. والشخص الأزرق المهووس بالكمال يثير أعصاب كل من حوله بسبب عدم قدرته على غض النظر عن أي تفاصيل ليست مثالية وصحيحة 100 %. وبينما يراه الآخرون وسواسًا مرضيًّا، يراه الشخص الأزرق إتقانًا ودقة.

من على حق، ومن على خطأ؟ في الحقيقة، لا يهم. المهم أن تتقبل فكرة سير الأمور على هذا النحو. إذا كنت ستزعم أنك تعي ذاتك جيدًا، عليك الاعتراف إذًا بأن لديك نقاط ضعف. وكما قلت من قبل، الأفراد أصحاب النوايا والدوافع الخفية لديهم حاسة سادسة تجاه اكتشاف نقاط ضعف الآخرين. لن تتمكن من حماية نفسك بشكل كامل من ممارساتهم في التلاعب إلا إذا تقبلت فكرة أنك لست مثاليًّا، وتصبح مستعدًا للتعامل مع هذا الجانب من نفسك.

نقاط ضعفي الشخصية

على المستوى الشخصي، لا أحب التحدث عن نقاط ضعفي. من الأفضل دائمًا أن أتحدث عن نجاحاتي وأنال الإشادة والإعجاب من أحبائي والمحيطين بي، لكن ستظل نقاط الضعف موجودة على أي حال، حتى إذا تجاهلتها.

في حالتي، نقطة ضعفي هي الاندفاع (السلوك الأحمر)، وهو ما يعني إمكانية اتخاذ بعض القرارات دون تفكير متمعّن ومتأنٍ. وكلفتني تلك النزعة كثيرًا، على هيئة خسائر في البورصة على سبيل المثال، وعمليات

إصلاح باهظة التكلفة للسيارات المستعملة التي كنت أشتريها باندفاع على أنها «بحالة جيدة»، وتوجيه تعليقات قاسية لأشخاص أهتم لأمرهم، بينما كنت أحاول أن أكون مرحًا فحسب.

وعلى ذكر الفكاهة والمرح؛ كثيرًا ما كنت أستخدم الدعابات والنكات في أوقات خاطئة (سلوك أصفر)، لكنني تعلمت كيفية السيطرة على تلك الاندفاعات بشكل أفضل حاليًّا، ولكنني يمكنني كتابة قائمة طويلة بالمناسبات التي أحدثت فيها فوضى عارمة بسبب عدم التعامل مع المواقف بالجدية اللازمة. في بعض الأحيان أهمل التفاصيل تمامًا برغم إدراكي الكامل لمدى أهميتها. إلى جانب عيوب ونقاط ضعف أخرى مثل التفاؤل الدائم فيما يتعلق بالوقت، والاعتقاد بإمكانية إنجاز الكثير من المهام في الوقت المحدد، واكتشف في كل مرة أن تقديراتي خاطئة. وهناك أيضًا مقاطعة الآخرين لأنني أرى ما أقوله أهم وأكثر تشويقًا مما يقولونه، أو العبوس عندما يشير أحد إلى بعض الصفات السلبية ونقاط الضعف التي ذكرتها في تلك الفكرة.

ولي أيضًا نصيب من المثالية (السلوك الأزرق). على سبيل المثال، لا أزال أجد صعوبة بالغة في تقديم محاضرة دون مراجعة المادة التي سأقدمها أكثر من مرة، وتنقيحها وتحسينها بإضافة بعض الصور والدلالات المرئية، وجعل كل شيء يبدو أفضل. وبرغم تقديمي للمحاضرات لأكثر من عشرين عامًا، لا أزال أقوم بذلك. وأيضًا عندما أضع بعض النباتات الجديدة في الحديقة، لا أضعها في أي مكان فحسب. يجب أن أنظر أولًا إلى البقعة التي اخترتها من تسع عشرة زاوية مختلفة قبل أن ألمس المجرفة. وعندما أتحدث إلى الأشخاص، أحيانًا أكون شديد التركيز لدرجة أصبح بها عابسًا للغاية وكأنني سأنفجر من الغضب، أو هكذا قيل لي.

أرأيت؟ لم يكن الحديث عن نقاط الضعف والعيوب بهذا السوء. الآن وقد أصبحت تعرف المزيد عنّي، بالتأكيد لن ترى أي مزايا في الأمثلة التي ذكرتها. هذه أمور أعاني منها، وأتمنى في كثير من الأحيان أن أكون مختلفًا. فهل هذا يجعل مني شخصًا سيئًا؟ لا أعتقد ذلك، فأنا بشر، مثلك تمامًا، ومثل الجميع. جميعنا لدينا نقاط ضعف وعيوب نخجل منها، وإخفاقات نندم عليها. وكلما تقدمت في العمر، وقد تجاوزت الخمسين الآن في أثناء كتابة هذه السطور، يصبح من السهل أن أعترف بأنني غير مثالي. بعد العمل عن كثب على السلوك البشري لأكثر من عقدين، تعلمت الكثير من الأمور، وتعلمت الكثير عن نفسي. ومع ذلك، تظل هناك أنماط سلوكية لا أدركها عن نفسي، صفات وأفعال يراها الآخرون ولا أراها.

فماذا عنك؟

إذا اعترفت أمامك بنقاط ضعفي وعيوبي، يمكنك أن تعترف بنقاط ضعفك أيضًا أمام نفسك. يمكنك أن ترى في ذلك فرصة للتحسن وأن تصبح نسخة أفضل من نفسك، كي تكون أكثر قبولًا ممن حولك إذا كنت ترى في ذلك أمرًا مهمًا يساعدك في تحقيق أهدافك بسرعة. لذا، أمسك الآن بورقة وقلم، وابدأ على الفور.

عندما تنتهي، يمكنك أن تحرق الورقة حتى لا تسقط في أيدي من قد يسيء استغلالها. لكن المهم، أن تجلس وتفكر مليًّا في نقاط ضعفك، من أجل العمل على تحسينها، والحذر من الأشخاص الذين يبدو أنهم يستهدفونك من خلال تلك الثغرات، لأن هناك أشخاصًا شغلهم الشاغل هو البحث عن تلك المنافذ.

2. تعلّم كيفية التعرف على سلوكيات المختلين نفسيًّا

ما الفارق بين المختلين نفسيًّا والأشخاص ذوي سمات الاختلال النفسي؟ تذكر، كي يتم تصنيفك على أنك مختل نفسيًّا، يجب أن يظهر عليك عدد كافٍ من سمات الاختلال النفسي المذكورة في قائمة السمات التي وضعها روبرت دي هير.

بعض السمات في القائمة لا تنذر بالخطر وحدها، مثل *اللباقة والجاذبية الخارجية*، والتي تنطبق على عدد كبير من الأشخاص. معظم الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر ستكون لديهم تلك السمة. وكذلك *الاندفاع*، الذي يعتبر من الأنماط السلوكية المعتادة لأصحاب نمط السلوك الأحمر. باختصار، يمكننا أن نرى بعض سمات وسلوكيات الاختلال النفسي في كل البشر باختلاف أنماطهم السلوكية. على المستوى الشخصي، قد يصل عدد السمات التي تنطبق عليّ من هذه القائمة إلى ثلاث أو أربع سمات. لكن إذا وجدت عددًا كبيرًا من تلك السمات في شخص واحد، فهذا يستدعي منك اليقظة والحذر من هذا الشخص.

ينبغي أن أكون صريحًا وواضحًا في تلك النقطة: عندما يكون الذئب جائعًا، لن يهتم إن كانت الشاه خائفة أو مصابة. المختل نفسيًّا لن يأبه لمشاعرك على الإطلاق. إنك مجرد فريسة بالنسبة له، لا أكثر. ومثلما يتعلم راعي الغنم كيف يبقي الذئاب بعيدًا، ينبغي أن تتعلم أيضًا كيف تتعرف على المختلين نفسيًّا.

إذا كنت لا تزال تعتقد أن التهديد الذي يمثله المختلون نفسيًّا ليس كبيرًا، أود أن أشير إلى ما يلي: وفقًا للإحصائيات، فإن مخاطر تدمير حياتك بسبب مختل نفسيًّا تفوق مخاطر:

- الإصابة بأزمة قلبية.
- التشخيص بالسرطان.

- تهشم إبهامك تحت المطرقة.
- تحطّم سيارتك في حادث.
- التعرض للسرقة في شوارع المدينة ليلًا.
- إدمان الكحوليات.
- خسارة أموال تقاعدك في البورصة.
- تسريحك من عملك.

ومع ذلك، نعمل جاهدين على حماية أنفسنا من كل المخاطر السابقة في حياتنا اليومية. نأكل طعامًا صحيًّا، ولا نفرط في تناول المشروبات الكحولية، ونستخدم حزام الأمان، ونحاول ألا نسير بمفردنا ليلًا، ونؤدي عملنا على أكمل وجه حتى لا تكون أسماؤنا في قائمة تخفيض العمالة التالية. لكن لا نقوم بأي شيء لحماية أنفسنا من المختلين نفسيًّا، ربما لأننا لا نرغب في تصديق أنهم يمثلون تهديدًا حقيقيًّا لنا، أو لا نعترف بوجودهم من الأساس.

إننا لا نتحدث هنا عن هانيبال ليكتر[1]. كما ذكرت في المقدمة، إننا نتحدث عن شخص ربما يجلس على المكتب المجاور لك ويبتسم إليك كل صباح.

لا تكن ساذجًا، وانتبه إلى المخاطر قبل أن تتمكن من اكتشاف منافذك.

3. تحديد مقدار تقديرك لقيمتك واحترامك لذاتك

قد تتساءل: ما علاقة كل ذلك باحترام الذات؟ الإجابة: كل شيء. إذا كنت تعتقد أنك تستحق الأفضل في الحياة، يجب أن تضمن حصولك على

(1) شخصية خيالية لطبيب نفسي شهير وقاتل متسلسل وآكل لحوم البشر في روايتيّ التنين الأحمر وصمت الحملان للكاتب توماس هاريس.

ذلك. وعندما أقول ذلك، لا أقصد نفس الطريقة التي يفكر بها المختل نفسيًّا. ما أطلبه منك هو التفكير في مدى أهمية الاحتفاظ بمستوى سليم وصحي من احترامك لنفسك، ووعيك بذاتك، وصورتك الذهنية عن نفسك.

هل تعتبر نفسك شخصًا جيدًا؟ هل تعتقد، برغم كل عيوبك ونقاط ضعفك، أنك تستحق أن تنال الحب وأن تستمتع بالحياة؟ هذا الكتاب ليس من كتب التنمية الذاتية التي تهدف إلى مساعدتك في تطوير ثقتك بنفسك، لكنني أعتقد أن كل شخص يستحق أن يثق بنفسه، ويستحق الحب، وهذه هي فلسفتي في الحياة.

إلا أن الكثيرين منّا لديهم مشكلة في هذا الصدد. قد يكون تقديرنا لذواتنا منخفضًا للغاية لأننا لا نحب شخصياتنا، وغير راضين عن أنفسنا؛ نتمنى لو كنّا أصغر سنًا أو أكبر سنًا، نتمنى لو كنّا أخف وزنًا وأكثر جاذبية، نتمنى لو كنّا أكثر ثراءً أو أكثر ذكاءً، نتمنى لو كان شريك حياتنا أجمل وأكثر جاذبية، أو لو كنّا نتحدث الفرنسية بطلاقة. بغض النظر عن أسباب عدم رضانا عن أنفسنا، فإن ذلك يجعلنا فريسة سهلة للمختلين نفسيًّا أو الأشخاص ذوي سمات الاختلال النفسي.

المختلون نفسيًّا جبناء للغاية، ويتصرفون مثل الذئب الذي يتمكن من الدخول إلى الحظيرة. نادرًا ما يهاجم الذئب أقوى حيوان في الحظيرة لأنه غير واثق من قدرته على الانتصار والتغلّب عليه. لكنه لن يتردد في الهجوم على الفريسة الضعيفة المصابة، أو أضعف أفراد القطيع. وعند تطبيق ذلك على البشر، فإن أضعف أفراد القطيع هم الأشخاص الذين لا يحبون أنفسهم. هؤلاء الأشخاص يسهل السيطرة عليهم بقليل من الإطراء. إذا كان الشخص لا يعتقد أنه جدير بالحب، سيرحّب بأي شخص يُظهر له أدنى قدر ممكن من التقدير.

هل تعتقد أن شيئًا كهذا لن يحدث لك؟ لا بأس، لكنك تعلم الآن أن هناك أشخاصًا على هذه الشاكلة، وأن هناك من تهتم لأمرهم من أصدقائك أو أقربائك ممن هم أقل حذرًا ويقظة منك، وقد يجدون أنفسهم في مشكلة. ربما ستتيح لك هذه المعرفة فرصة تقديم الدعم والمساعدة لأصدقائك.

مهمتك هي أن تتقبل نفسك، كما أنت، وأن تعمل على إصلاح عيوبك ونقاط ضعفك ومحاولة تطوير نفسك في كافة الجوانب. تعلم أكثر عن طباعك وسلوكياتك وفكّر في نقاط القوة التي تريد أن تتحلى بها. وفي نفس الوقت، ركّز على نقاط الضعف التي تريد تحويلها إلى نقاط قوة. هذا السلوك الإيجابي سيمدّك بالطاقة ويجعلك أكثر تقبلًا لنفسك.

يجب أن تحب نفسك، وتدرك أنك لا تحتاج أي شخص آخر حتى تشعر أنك محبوب. يجب أن تطوّر من نفسك لأنك تريد ذلك، وليس لأن هناك من ينتقدك.

وفي نهاية الفصل، أريد التأكيد على نقطة مهمة: الاستقلالية والاعتماد المطلق على الذات لا يجعلك قويًا وحصينًا. يلجأ الذئب إلى عزل فريسته عن قطيعها قبل أن يمزقها إربًا. احرص على ألا ينفرد بك المختل نفسيًّا ويعزلك عن أحبائك. ستجد لاحقًا أمثلة على ذلك في هذا الكتاب. اطلب مساعدة عائلتك أو أصدقائك إذا شعرت أنك تواجه مشكلة.

وبذلك، يصبح لديك ثلاث وسائل تساعدك في حماية نفسك.

3

من هم المختلون نفسيًّا؟

إذا كنت لا تسيطر على تفكيرك،
سيتولى ذلك شخص آخر.

- جون ألستون

أظهرت الأبحاث أن غالبية القرارات البشرية تستند إلى عوامل عاطفية، وليست منطقية. في كثير من الأحيان، نشعر بالرضا حيال شيء ما، ونتخذ القرار بناء على ذلك، ولا يمكننا دائمًا شرح سبب إقدامنا على ذلك، نشعر أنها كانت فكرة جيدة في ذلك الوقت فحسب.

معلومات	تأثير
20 % من قراراتنا تعتمد على التحليل المنطقي	80 % من قراراتنا تعتمد على قناعات عاطفية

فكّر في الأمر، في آخر مرة أنفقت فيها مبلغًا كبيرًا من المال، لشراء مجوهرات أو سيارة أو منزل على سبيل المثال، هل كانت هناك أسباب منطقية، أم أنك شعرت من داخلك أنه قرار صحيح فحسب؟ هذا الصباح، قبل أن أشرع في كتابة هذا الفصل من الكتاب، تصفحت عددًا من مواقع بيع السيارات على الإنترنت. هناك سيارة اسمها «داسيا»، واحدة من أرخص السيارات في السويد. لا أعرف الكثير عن السيارات، لكنها تبدو سيارة بسيطة جدًّا بدون الكثير من الإضافات والكماليات؛ مجرد محرك صغير، وموفرة في استهلاك الوقود، ورسوم التأمين منخفضة أيضًا. أنا واثق أنها ستكون سيارة مناسبة جدًّا إذا كنت تقود لمسافات قصيرة بشكل معتاد، ومن المرجح بشكل كبير أن يكون القرار المنطقي السليم هو شراء هذه السيارة. ومع ذلك، لم يسبق لي أن رأيت أي شخص يمتلك هذه السيارة. وفي المقابل، أعرف الكثير من الأشخاص يقودون «بي إم دبليو» و«مرسيدس» و«ليكزس» وغيرها من السيارات الفارهة. وعندما أتساءل عن سبب إنفاقهم هذا الكم الضخم من المال لشراء سيارة فارهة، عادة ما يكون التفسير هو «عوامل الأمان». عوامل الأمان مهمة بكل تأكيد، لكن أعتقد أن سيارة مثل «فولفو» الأقل سعرًا من كل السيارات المذكورة توفر نفس القدر من عوامل السلامة. باختصار، يتضح هنا أن العوامل العاطفية تتغلب على الجوانب المنطقية عند اتخاذ القرارات.

حسنًا، هل هناك فارق بين القرارات الصغيرة والكبيرة؟

ماذا عن قرار شراء منزل جديد؟ الآن نتحدث عن قدر كبير جدًّا من المال. ينبغي حقًّا أن تفكر بشكل منطقي عند الإقدام على هذا النوع من الاستثمار، وإلا قد تسوء الأمور على نحو خطير. عندما يتعلق الأمر بهذا القدر من المال، لا يمكنك أن تسمح لمشاعرك باتخاذ قرار خاطئ قد تكون له عواقب وخيمة. إذا أفسدت أمورك المالية بسبب شراء منزل

أعلى من إمكانياتك، فإنك تخاطر بتدمير زواجك أيضًا. في أثناء فترة عملي سابقًا في أحد البنوك، كنت شاهدًا على تدمير أكثر من زواج وتشتت أكثر من عائلة بسبب عدم قدرتهم على سداد التزاماتهم. لذا، عندما تشتري منزلًا، ينبغي أن تكون منطقيًّا. لكن أليس ذلك ما يفعله معظم الأشخاص؟ دعونا نرى.

هل سبق لك أن ذهبت إلى رؤية بعض المنازل مع وسيط عقاري؟ ما يحدث هو الوصول إلى عنوان أحد المنازل، فتتطلع إلى المدخل، وتنظر بتمعّن إلى الإطلالة الخارجية، وقبل أن تخطو خطوة واحدة داخل المنزل، تقول لشريك حياتك: *هذا هو! هذا هو المنزل المنشود.*

كثير من الأشخاص ممن تحدثت إليهم يقولون إنه حتى إذا حدث ذلك، لا بد وأن تذهب إلى البنك، وتقوم ببعض الحسابات المتعلقة بأسعار الفائدة وخطة السداد. ويؤكدون على أنهم يعتمدون على كثير من المنطق والمعلومات عند اتخاذ القرار.

هذا مؤكد!

لكن في نفس الوقت، إذا كانت الحسابات المتعلقة بتكاليف معيشتك وخطة السداد (وأسعار الفائدة) غير واعدة بشكل كبير، هل ستتخلى عن منزل أحلامك؟ ألن تحاول إقناع موظف البنك أنك ستبيع السيارة الثانية، أو تحاول تقليص نفقات معيشتك بطريقة ما؟

باختصار، دعونا نعترف أننا لسنا جيدين في اتخاذ القرارات المنطقية. إننا كائنات عاطفية، نسلّم زمام القيادة لمشاعرنا دائمًا، تقودنا حيث شاءت. ولهذا السبب أيضًا هناك أشخاص يبرعون في ممارسة التلاعب النفسي واستغلال مشاعر الآخرين.

هناك أشخاص يجيدون التأثير على مشاعر الآخرين، مثل مندوبي المبيعات الناجحين، لأنهم بارعون في العثور على المدخل العاطفي

لعملائهم. لكن هذا لا يعني بالضرورة أنهم بارعون في التلاعب النفسي، لكنهم يعلمون كيف يقودوننا إلى حيث يريدون منّا الذهاب. على أي حال، بغض النظر عن أهدافهم وأغراضهم، من الجيد بالنسبة إليك دائمًا أن تفهم كيف تتأثر بمختلف الأفراد الذين تتعامل معهم.

فمن الذين يمارسون التلاعب النفسي؟

أصابع الاتهام تشير إلى.......

مَنِ الذين يمارسون التلاعب النفسي ويستغلون الآخرين؟ إنهم الأشخاص الذين لا يمانعون في استغلال مشاعر الآخرين، وغالبًا ما يكون ضحاياهم من الأشخاص المقربين إليهم. لا أريدك أن تبدأ بالشك في كل أفراد عائلتك وأقرب أصدقائك، لكنني لا أريدك أن تغض بصرك عن الوقائع التي تشير إلى مخاطر كبيرة. كما قلنا من قبل: «المعرفة قوة». لا ينبغي عليك القلق من الأشخاص الذين تعرف طباعهم بالفعل ولا يحاولون خداعك كي تقوم بأمور لا تريد القيام بها. لكن يجب أن تتحلى باليقظة والحذر عند التعامل مع الأشخاص الجدد في حياتك. لا تعاملهم بارتياب وسوء ظن، لكن انتبه إليهم أكثر مما تفعل في المعتاد. كن يقظًا، دون ارتياب.

الأشخاص الذين يمكنهم النفاذ إلى داخلك بسهولة:

- أفراد عائلتك.
- الزوج/ الزوجة أو شريك السكن.
- حبيبك/ حبيبتك.
- العلاقات في أماكن العمل: رئيسك أو زملائك أو مرؤوسيك.
- العلاقات المهنية: الطبيب أو المحامي أو المعالج النفسي أو غيرهم ممن قد تطلب منهم المساعدة.

ربما تقول الآن: «*يا إلهي! هذا يشمل كل جوانب حياتي تقريبًا*». هذه هي المشكلة، يبدو المختلون نفسيًّا مثل بقية البشر، وجميعهم مرتبطون بشخص ما. لكن المهم هو ما إذا كانت علاقتك بالآخرين تمنحك شيئًا ما: القوة، أو الصداقة أو الفرح أو الحب أو مكسبًا ماليًّا أو اقتصاديًّا. إذا كانت هناك فائدة تعود عليك من علاقاتك، فهذا يشير إلى أنها علاقة إيجابية. لكن إذا كانت هناك علاقة تؤذيك وتقض مضجعك، أو تسلبك أموالك أو تهدد حياتك، فهذا يشير إلى ضرورة أن تفعل شيئًا ما حيال ذلك.

مختلون نفسيون لم تلتقِ بهم قط

لدينا المختلون النفسيون المشهورون الذين لم تلتقِ بهم قط لكنهم تركوا تأثيرًا على حياتنا جميعًا بشكل ما. التاريخ مليء بالحكام الطغاة الذين دمروا أممًا بأكملها: هتلر، على سبيل المثال، تلاعب بشعب كامل وأشعل فتيل حرب عالمية ضارية. ولدينا الإرهابيون الذين أجبرونا على خلع ملابسنا وأحذيتنا أمام الغرباء في المطارات، والمتطرفون الذين يتلاعبون بعقول الشباب والأطفال لإقناعهم بتفجير أنفسهم في أشخاص لا يعرفون عنهم أي شيء. وتعج الأسواق المالية بالمتلاعبين البارعين القادرين على إقناعنا باستثمار أموالنا في مشروعات لا نَفْقَه عنها شيئًا. بعض الأمور التي تحدث من حولنا تجعلني أتساءل بجدية عن عدد المختلين نفسيًّا الذين يشغلون مناصب عليا في جميع المجالات. إذا تمعنّت في النظر إلى كل ما يدور من حولنا، أعتقد أنك ستتوصل إلى نفس الاستنتاج.

لكن يظل هؤلاء الأشخاص بعيدين عنّا ولا نتعامل معهم بشكل مباشر. لا يسعنا فعل أي شيء حيال حقيقة أن العالم يحكمه –جزئيًّا– مجموعة

من المتلاعبين البارعين –وفي بعض الأحيان– مختلون نفسيون. لكن علينا الحفاظ على مساحتنا الشخصية الصغيرة آمنة ونظيفة.

في هذا الكتاب، اخترت تسليط الضوء بشكل أكبر على تهديدين رئيسيين: شريك حياتك، وزملائك في العمل، ومن بينهم رئيسك في العمل أيضًا. وإليكم بعض الأمور التي يجب وضعها في حسباننا قبل المضي قدمًا.

شريك حياتك المختل نفسيًا

إذا كان شريك حياتك مختلًّا نفسيًّا، فهذا أمر مؤسف للغاية. حتى إذا أقسم هذا الشخص بالولاء والحب مدى الحياة أمام الجميع، فهذا لأنه تعلّم كيف يقول الكلمات المناسبة في الوقت المناسب. لقد رأوا مشاهد الزواج في كثير من الأفلام، ولأن المختلين نفسيًّا ممثلون بارعون، لا يجدون أي مشكلة في تقمّص الدور بأنفسهم. كل الأمور المتعلقة بالعواطف والمشاعر غائبة عنهم تمامًا، لكنهم يعرفون كيف تبدو تلك المشاعر وكيف يمكنهم تزييفها. لكن للأسف، فإنهم لا يعنون حرفًا واحدًا من كلماتهم المعسولة. بالنسبة إليهم، مسرحية الزواج بأكملها لا تمثّل سوى جزء من خطتهم الكبرى.

المختل نفسيًّا لا ينوي الوفاء بتعهداته ووعوده، بل يكون سعيدًا للغاية لأنه تمكن من خداعك لدرجة الوصول إلى تلك المرحلة من العلاقة. كيف يمكن أن تكون بمثل هذا الغباء والسذاجة؟ لقد تزوجت من ذئب، لكنك لا تعرف ذلك بعد. وسوف يتغذى هذا الذئب على كل ما لديك حتى لا يبقى لديك أي شيء تعيش من أجله.

لأن هذا ما يفعله المختل نفسيًّا، إنه لا يتزوجك أو يعيش معك لأنه يحبك أو يحترمك، بل من أجل امتلاكك ووضع يديه على ممتلكاتك وكل

ما لديك. سوف يستنزف المختل نفسيًّا كل ما لديك. قد يستغرق ذلك عدة سنوات، بل وقد يبدو شريكَ حياةٍ مثاليًّا لفترة لا بأس بها. سيبهر أقاربك وأصدقاءك ويفعل كل شيء حتى يظهر أمام الجميع بصورة شريك الحياة المثالي، سوف يساعد في بعض الأمور، ويعرض خدماته في أمور أخرى دون تنفيذها فعليًّا، حتى يبسط نفوذه. وإذا بدأت بالشكوى، سوف يستشهد بجميع من حولكم ممن يعتقدون أنه شريك الحياة المثالي، والذين لم يروا الجانب المظلم من شخصيته بعد.

لكن لن يستمر المختل نفسيًّا في تجسيد دور شريك الحياة المثالي لفترة طويلة، سوف يسأم من تلك الشخصية غير الحقيقية التي يتظاهر بها حتى تقع في شراكه.

سوف ينتقل المختل نفسيًّا إلى خطته الرئيسية: تجريدك من كل شيء حتى لا تجد ما تنهض لأجله في الصباح. بدلًا من أن تعيشا معًا وتشيخا معًا، سوف يجعلك المختل نفسيًّا تشيخ قبل الأوان. هناك أمثلة على مختلين نفسيًّا طبقوا مقولة «حتى يفرقنا الموت» حرفيًّا مع شركاء حياتهم. عندما تنفد كل أموالك، ويتم رهن منزلك بأكثر مما يساوي، وتستخدم بطاقات الائتمان حتى حدّها الأقصى، ولا يصبح لديك حتى قوت يومك، عندها سينتقل المختل نفسيًّا إلى الضحية التالية.

يؤمن المختل نفسيًّا أن لديه الحق في وضع يديه على كل ما لديك، بينما لا يحق لك أن تمس شيئًا مما لديه. وهذا يلخّص تقديرهم المبالغ لذواتهم وافتراضهم أن لديهم الحق في كل شيء، وأنك مجرد أحد الأصول التي يمتلكونها، لا أكثر.

الخبر الجيد أنك إذا تمكنت من رؤية بعض العلامات التحذيرية (ربما بعد قراءة هذا الكتاب)، سوف تتمكن من اتخاذ بعد التدابير المضادة. يمكنك أن ترفض الاستمرار في هذه العلاقة، وأن تخبره أنك تفهم ما

يجري من محاولات استنزافك. إذا لم تكن ضحية «ساذجة»، سوف يتركك المختل نفسيًّا وشأنك ويمضي قدمًا بحثًا عن ضحية أخرى. هناك الكثير من الأهداف الأخرى سهلة المنال، لماذا يستمر مع ضحية يصعب النيل منها؟! وستهرب بذلك من براثن المختل نفسيًّا. يجب أن تُظهر له أنك أقوى مما يظنّك، وأنك غير قابل للخداع.

زميل العمل مختل نفسيًّا

يتمكن زميل العمل المختل نفسيًّا من اجتذاب كل شيء وكل شخص إليه من خلال وجوده حيث يوجد الجميع. ستجده بجانب ماكينة القهوة؛ إذ يحاول استغلال أي فرصة لاصطياد فريسة جديدة. عادة ما يحاول إغراء الوافدين الجدد بشخصيته الساحرة وجعل الآخرين يعتقدون أنه شخص رائع، لكنه مجرد تمثيل وتظاهر. نادرًا ما يكشفون حقيقة شخصياتهم لأي شخص. في وجود المختل نفسيًّا، يتصرف بقية زملاء العمل كما لو كانوا مسحورين أو تحت تأثير مخدر ما. لا يرون سوى شخص يبدو رائعًا، يبتسم كثيرًا، ودائمًا ما يقول الكلمات المناسبة في الوقت المناسب.

سرعان ما يصبح شخصًا بتلك المواصفات أفضل أصدقائك، وزميل العمل الوفي والموثوق، والشخص الذي يحافظ على علاقات رائعة مع الجميع. عند الحديث عن شخص بتلك المواصفات، يبدو الأمر خياليًّا وغير حقيقي، أليس كذلك؟ وهذا لأنه غير حقيقي فعلًا. المشكلة أن جميع الزملاء في العمل مبهورون للغاية بهذا الشخص ولا يلاحظون أن المختل نفسيًّا لا يؤدي عمله على النحو المطلوب. نادرًا ما يحقق المختلون نفسيًّا نتائج جيدة في العمل لأنهم لا يؤدون أي أعمال طالما يمكنهم إقناع شخص آخر بأداء أعمالهم نيابة عنهم. لكنهم لا يمانعون تلقّي الإشادة والتقدير على إنجازات الآخرين. المختل نفسيًّا هو من يجرؤ على الذهاب إلى رئيسك ليخبره عن تلك الصفقة الكبيرة التي

أتممتها بنفسك، ويقنعه بأنه وراء تلك الصفقة من البداية إلى النهاية. وعندما تصل إليك تلك المعلومة، سيكون الأوان قد فات على محاولة تصحيحها.

لن يمانع زميل العمل المختل نفسيًّا تلويث سمعتك أو تشويه صورتك أو حتى اتهامك بأي اتهامات مختلقة دون تردد إذا كان يعتقد أن ذلك سيعود عليه بأي فائدة. وإذا اكتشف المختل نفسيًّا نقطة ضعفك، سينقض عليك بلا هوادة. لن يبالي على الإطلاق بحياتك الشخصية أو سمعتك في مكان عملك، أو أي اعتبارات أخرى.

حتى إذا قدّمت المختل نفسيًّا إلى عائلتك ولعب مع أطفالك، لن يثنيه ذلك عن طعنك من الخلف وخيانتك إذا كان ذلك يخدم مصالحه.

لن يشعر المختل نفسيًّا بأي ندم أو تأنيب ضمير إذا ألقى قنبلة يدوية في اتجاهك، ومشاهدتك تنفجر وتتناثر أشلاء حياتك الشخصية والمهنية في كل مكان. لا يعبأ المختل نفسيًّا بأي كارثة تحل بك ولا يهتم بمدى تأثيرها على عائلتك ومن حولك.

أعلم كم يبدو ذلك وحشيًّا، لكنني أتعمد ذلك لتوضيح مدى خطورة التهديد الذي يمثله المختلون نفسيًّا على حياتنا.

خلاصة القول: زميل العمل المختل نفسيًّا لا يعبأ بك على الإطلاق.

وللتوضيح، لا يبتسم المختلون نفسيًّا كثيرًا كما قد تعتقد، ونادرًا ما يضحكون. الضحك في حد ذاته رد فعل عفوين عندما ترى أو تسمع شيئًا غير متوقع، فتنفجر ضاحكًا. لا يفهم المختلون نفسيًّا في كثير من الأحيان ما هو مضحك، فلا يضحكون على ما نضحك عليه. وإذا حاولوا تصنّع الضحك، سيبدو غريبًا للغاية. لكنهم يدركون ذلك، لذا لا يحاولون أن يتظاهروا بالضحك، بينما تكفي الابتسامة المصنعة وتفي بالغرض. ولا يحاولون إلقاء النكات وإضحاك الآخرين.

في الواقع، إذا كان لديك في العمل شخص مشهور بإلقاء النكات، لا تقلق بشأنه. قد يكون مزعجًا في بعض الأحيان، لكن من غير المرجح أن يكون مختل نفسيًّا.

معظم المختلين نفسيًّا من النوع الهادئ غير الصاخب، يكتسبون ثقة الجميع من خلال حضورهم الدافئ الذي يوحي بالثقة، وليس من خلال إضحاك الآخرين والترفيه عنهم.

رئيسك المختل نفسيًا

تخيل الآن إذا كان زميل العمل المختل نفسيًّا ليس زميلك فحسب، بل رئيسك المباشر في العمل.

هل يمكنك أن تتخيل حجم ونوعية الأضرار التي قد يتسبب بها؟

أظهرت نتائج أحد الأبحاث التي أجراها عالم النفس البريطاني كيفين دتون أنه من الشائع أن يشغل المختلون نفسيًّا أحد المهن التالية، لأنها توفر لهم النفوذ والسلطة والمال والإثارة، إلى جانب الفرصة للتسلّط على الآخرين وفرض هيمنتهم على حياتهم:

1. الرؤساء التنفيذيون (أعلى منصب تنفيذي في الشركة).
2. المحاماة.
3. الوظائف الإعلامية (الإذاعة والتلفزيون).
4. المبيعات.
5. الجراحة.
6. الصحافة.
7. الشرطة.
8. الزعماء الدينيون.
9. الطهاة.
10. الخدمة المدنية.

4

هل تجد نفسك مُحاطًا بالحمقى؟ إليك كيفية التخلص منهم

أنا لا أكذب أبدًا.... ليس على من لا أحبهم على الأقل.

- آن رايس، رواية «مصاص الدماء ليستات»

أفضل طريقة لحماية نفسك من المختلين نفسيًّا هي تحسين وزيادة وعيك بذاتك. وهذا ما سنتعلمه الآن، من خلال استكشاف ألوان الأنماط السلوكية وفقًا لنظام تقييم الشخصية «ديسك».

دعونا نلقِ نظرة أقرب عن كيفية ترجمة الأنماط السلوكية المختلفة إلى ألوان وفقًا لنظام تقييم الشخصية «ديسك».

الأحمر: السلوك المهيمن الذي تراه في الأشخاص المنفتحين الذين يركزون على المهام الموكلة إليهم، ويعملون بوتيرة سريعة في كل نواحي الحياة. إنهم متحمسون، ويتطلعون إلى حل المشكلات، وعازمون

على تحصيل النتائج وتحقيق الأهداف. إنهم يحبون النشاط وسرعان ما يسأمون إذا ظلت الأمور على حالها لفترة طويلة.

الأصفر: السلوك المؤثر، وهم الأشخاص الذين يغلب عليهم السعادة والإبداع والانفتاح في علاقاتهم مع الآخرين، ولديهم قدرة على التواصل بسهولة مع الجميع. ومثل أصحاب نمط السلوك الأحمر، فإنهم يحبون الوتيرة السريعة أيضًا، لكنهم أكثر اهتمامًا بالأشخاص من حولهم. ويشعرون بالضجر من التفاصيل الكثير.

الأخضر: السلوك الخاضع، وهم الأشخاص الأكثر تحفظًا وانطوائية. يحرص هؤلاء الأشخاص على سعادة المجموعة ويعملون على ضمان عدم وجود أي صراعات. إنهم يحبون التعاون ويحسنون الإنصات إلى من يتحدث.

الأزرق: السلوك الملتزم، وهم الأشخاص الانطوائيون الذين يركزون على المهام التي بين أيديهم، ويحبون أن تكون الأمور منظمة، ويريدون العمل بأسلوب منهجي. إنهم يقدّرون الجودة كثيرًا ونادرًا ما يغفلون عن أي تفاصيل.

هذه هي الأنماط السلوكية باختصار. هل أصبحت خبيرًا الآن؟ لا أعتقد ذلك. لذا، نحتاج إلى أن نتعمق أكثر في كل واحد من أنماط السلوك المختلفة.

الركائز الأساسية لنظام تقييم الشخصية «ديسك»



السلوك الأحمر (المهيمن)

الناجح المتفوق

أسهل طريقة لمعرفة الشخص ذي نمط السلوك الأحمر هي النظر إليه مباشرة في عينيه. وهذا لأن رد فعلهم تجاه ذلك يختلف عن معظم الأشخاص الآخرين: سيقابل نظراتك بنظرات مماثلة دون أن يشيح بعينيه بعيدًا. معظم الأشخاص لن يبادلونك النظر إلا ثوانيَ معدودة ثم ينظرون بعيدًا، لكنّ الشخص ذا نمط السلوك الأحمر ستطول نظرته، وذلك لأنه يرغب في معرفة من أنت. إنهم يميلون دائمًا إلى محاولة تقدير مستوى المعارضة المحتملة التي قد يقابلونها من الآخرين، ويلجؤون في ذلك إلى سلوك المواجهة المباشرة. لذا، لديهم استعداد تام للرد على نظراتك والتحديق في عينيك طويلًا.

الخطوة التالية: المصافحة. تشعر عند مصافحتهم بالقوة، والهيمنة، ربما حتى قد تكون قبضة يدهم أقوى من اللازم. هذا شخص يريد من أول تعامل أن تعلم أنه لن يتيح لك تجاوزه. كنت أتعامل مع مستشار ما منذ عدة سنوات، كانت لديه طريقة غريبة في المصافحة. كان يأخذ يد الشخص الآخر ويلفها قليلًا حتى يصبح ظهر يده إلى الأعلى. ثم يضغط قليلًا على يد الشخص الآخر إلى الأسفل كي يُظهر له أنه الأقوى والمهيمن، وأنه يتوقع منك الطاعة والخضوع. لا أعلم إن كان هذا المستشار يعي ذلك أم لا، لكن الأمر لم يكن مريحًا على الإطلاق للطرف الآخر.

في أول مصافحة بيننا، دُهشت لدرجة أنني لم أفعل أي شيء. لكن في المرة الثانية، كنت مستعدًا للمقاومة، وهو ما أدهشه كثيرًا. لذا، أصبحت قبضة يده أقوى، وبالتالي كانت مقاومتي أقوى. نظرت إليه في عينيه وسألته ما هذا الذي تفعله؟ وأخيرًا، توقف عن المحاولة، ولم تسر الأمور بيننا على ما يرام.

كما تخبرنا لغة جسد الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر بالكثير من الإشارات، غالبًا ما يتخذ هذا الشخص وضعية وقوف مستقيمة ويسير بسرعة نسبيًّا رافعًا رأسه إلى أعلى وفي خط سير مستقيم، متوقعًا أن يفسح الآخرون له المجال.

بالتأكيد هناك استثناءات، كما هو الحال دائمًا. لكن من غير المرجح بشكل كبير أن تلتقي بشخص ذي نمط سلوك أحمر دون أن تتعرف إليه في وقت قصير.

كيف تتعرف إلى الشخص المهيمن؟

يتحدث الشخص ذو نمط السلوك الأحمر بسرعة وحدة نسبيًّا. لا يمانعون رفع أصواتهم إذا أصبح ذلك ضروريًّا، أو إذا اعتقدوا أن ذلك ضروري، والضرورة من وجهة نظرهم هي عندما لا يوافق شخص ما على ما يقولونه. عندئذ، يكررون نفس كلامهم وحججهم، لكن بصوت أعلى. هذا الشخص الأحمر يحب الفوز، ويكره الخسارة. لهذا السبب سوف يستمر في المناقشة أو الجدال بكل قوته حتى إذا أدرك مبكرًا أنه مخطئ.

أول ما قد يجول بخاطرك إنها ليست شخصية جذابة على الإطلاق. هذا صحيح، لكن الشخص الأحمر لا يأبه بذلك. لا يهتم الشخص الأحمر بالعلاقات، ويتجاهل آراء الآخرين. في الواقع، ربما يمثّل ذلك أكبر نقاط قوتهم: لا يسمحون لمشاعر وآراء الآخرين بأن تؤثر عليهم كثيرًا. إنهم لا يفتقرون إلى الإحساس بشكل تام، لكنهم يميزون بين الموقف والشخص.

ويحضرني هنا مثال توضيحي للشخصية ذات نمط السلوك الأحمر في إحدى المؤسسات التي عملت معها منذ عدة سنوات. كان رئيس أحد أقسام المؤسسة شخصية حمراء، مع بعض السمات الصفراء أيضًا، لكن السمات الحمراء كانت أقوى، وحدثت المشكلة التالية:

كان أحد فرق القسم ضعيف الإنجاز، ويفتقر إلى الانضباط، والروح المعنوية داخل الفريق منخفضة للغاية. كان أعضاء الفريق يحضرون ويغيبون كما يشاؤون، ويستغرقون أوقاتًا أطول من اللازم في راحة تناول الغداء، ويتصفحون الإنترنت كثيرًا في أثناء ساعات العمل. لم يكن هناك أي موظف من موظفي القسم مستعد لتحمل أي مسؤولية خارج نطاق العمل المنوط به. حاول قائد الفريق تعديل سلوك المجموعة

عدة مرات دون فائدة. كان الفريق بعيد كل البعد عن تحقيق الأهداف المطلوبة. ومن بين ثمانية فرق، كانت أرقام هذا الفريق هي الأسوأ.

ماذا كنت ستفعل إذا كنت رئيس القسم؟ كنت ستقدم بعض الملاحظات القاسية لقائد الفريق، أليس كذلك؟ وهذا ما حدث فعلًا. اتصل رئيس القسم بقائد الفريق في الحادية عشرة صباحًا وقدّم إليه بعض الملاحظات عن أدائه وأداء الفريق. لكن المحادثة لم تسر على ما يرام، كما هو متوقع.

ولأنني كنت الشخص الذي تحمّل مسؤولية إصلاح هذا الوضع لاحقًا، علمت أن رئيس القسم كان متوازنًا في تعليقاته بشكل كبير. تحدث رئيس القسم عن رأيه في إنجاز الفريق الضعيف، وطلب بعض الاقتراحات لتحسين الوضع. لكن قائد الفريق أصر على أنه غير مخطئ وأنه لا يتحمل أي مسؤولية عن سلوكيات الفريق غير المنضبطة وأداء الفريق الضعيف، وهذا ما جعل رئيس القسم يستشيط غضبًا.

انتهى الأمر بتوجيه رئيس القسم توبيخًا قاسيًا لقائد الفريق مشككًا في كفاءته. كان بإمكان الجميع سماع «محادثتهما» من أروقة الشركة. كان رئيس القسم غاضبًا بسبب رفض قائد الفريق مواجهة المشكلات الواضحة في فريقه.

كان من السهل توقع رد فعل قائد الفريق، الذي نهض عن كرسيه، مقتنعًا أنه سيترك وظيفته اليوم خجلًا من هذا التوبيخ. وعندما وضع يده على مقبض الباب للخروج من مكتب رئيس القسم، ويفكر كيف سيواجه نظرات زملائه، سمع رئيس القسم يسأله: «على أي حال، هل تناولت غداءك بعد»؟

لا يفهم الكثيرون هذا الجزء من نمط السلوك الأحمر. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر يميز بين الموقف والشخص. بالتأكيد كان رئيس

القسم غاضبًا من قائد الفريق الذي رفض الاستماع إلى حقيقة الموقف، ولهذا صرخ عليه. لكن في المقابل، لا يُكِنُّ رئيس القسم أي كراهية أو ضغينة لقائد الفريق، كان مستاء فقط من سلوكه وغير راضٍ عنه. في البداية، صرخ عليه بسبب «الموقف»، ثم لاحظ أنه وقت الغداء، وفكّر في أن يحظى بصحبته على الغداء، لأنه لا يكره «الشخص».

اضغط على دواسة الوقود، لماذا تتحرك بهذا البطء الشديد؟

يعمل الشخص ذو نمط السلوك الأحمر بسرعة، وينجز الأمور في لمح البصر. أحيانًا لا ينتبه للتفاصيل، لكنه يحافظ على تلك الوتيرة السريعة في كل شيء يفعله، ويفعل الكثير من الأمور في نفس الوقت. دائمًا ما يكون هناك إحساس بالاستعجال، وهي سمة مميزة للأشخاص ذوي نمط السلوك الأحمر. حتى إذا لم يكن هناك أي سبب للتسرع، تجد هذا الشخص في عجلة من أمره. يحب إنجاز الكثير من الأمور، ولا يحب الجلوس ساكنًا بلا عمل.

أحد زملائي، وأصدقائي المقربين، مثال رائع على ذلك. هذا الشخص لا يهدر أي ثانية خلال أيام العمل: عندما ينتظر سيارة الأجرة، يتحقق من بريده الإلكتروني. إذا علق في زحام المرور، سيجري بعض المكالمات الهاتفية، عندما تصله رسالة إلكترونية، يرد عليها عادة بشكل فوري، حتى يشعر بالإنجاز؛ لأن عملية العودة لاحقًا والتحقق من الرسائل التي لم يرد عليها تستغرق وقتًا أطول من اللازم بالنسبة له. وكذلك يقضي أوقات الانتظار في المطارات، إما يرسل الرسائل أو يجري المكالمات، غرف الفندق بالنسبة إليه لا تختلف عن مكتبه، تجده يعمل فيها على كتابة نسخة منقحة من محضر الاجتماع أو إعداد عرض تقديمي.

هناك ألوان أخرى من الأنماط السلوكية غير الأحمر لديها نفس الحالة من الإلحاح في الإنجاز والكفاءة، ولكن غالبًا ما يفعلون ذلك من أجل

الاستمتاع ببعض وقت الفراغ لاحقًا. قد يعمل أصحاب ألوان الأنماط السلوكية الأخرى ساعات إضافية خلال أيام العمل من أجل العودة إلى المنزل وقت الغداء في آخر أيام العمل الأسبوعية، والاستمتاع بعطلة أسبوع أطول. لكن أصحاب نمط السلوك الأحمر لا يفعلون ذلك. إنهم لا يعودون إلى المنزل لأنهم أنجزوا ما عليهم، بل ينجزون ما عليهم بسرعة حتى تتاح لهم فرصة بدء مهمة أخرى جديدة.

الشخص ذو نمط السلوك الأحمر يجيد إنجاز العديد من المهام في نفس الوقت، وتعتبر من نقاط القوة البارزة لأصحاب الشخصية الحمراء. ذات مرة، كان صديقي الذي حدثتكم عنه يكتب بعض الرسائل الإلكترونية، ويشارك في اجتماع عبر مكالمة فيديو، ويستمع إلى عرض تقديمي أقوم بتحضيره، كل ذلك في نفس الوقت. حتى عندما أصبحت المحادثة عبر مكالمة الفيديو حادة، وبلغة غير لغته الأم، لم تفته كلمة واحدة مما كنت أقوله، وكان تحليله للعرض التقديمي مثاليًا. بإمكان الشخص ذي نمط السلوك الأحمر أداء العديد من المهام في نفس الوقت، ومعالجة كم هائل من المعلومات في فترة زمنية قصيرة جدًا. وما يمكّنه من ذلك هو عدم الاهتمام كثيرًا بالتفاصيل، والتركيز بشكل أساسي على النقاط الرئيسية. هؤلاء الأشخاص لديهم قدرة تحليلية تمكنهم من رصد الأنماط المتكررة والمترابطة في الكم الهائل من المعلومات.

إنهم يهتمون بالصورة الكبيرة، ولا يحبون الانشغال بالتفاصيل الدقيقة.

ما الإسهامات التي يقدمها الشخص ذو نمط السلوك الأحمر إلى الفريق؟

يضمن الشخص ذو نمط السلوك الأحمر إنجاز الأمور بسرعة والحفاظ على حالة الحركة والنشاط، ويلهم الآخرين بالتحلّي بروح الإنجاز. إلا إذا كان الشخص الأحمر منطويًا ومنغلقًا على ذاته ويفضل العمل وحيدًا، وهذا يحدث في بعض الأحيان. لكن على أي حال، سيقترح هذا الشخص أفكارًا، ويقدم آراءه عن أفكار الآخرين، ويضمن اتخاذ القرارات بلا تسويف. قد يعاني أصحاب أنماط السلوك الأخرى من الدخول في صلب الموضوع، ستجد الشخص الأحمر يقف وسط الاجتماع ويقول: «حسنًا، سنفعل الأمور بتلك الطريقة!»، ثم يذهب ويشرع في تطبيق فكرته مباشرةً. قد يساهم الفرد الأحمر أيضًا في وضع نوع من النظام حول كيفية تنفيذ المشروعات. وبالرغم من أن الشخص الأزرق عادةً ما يكون هو المسؤول عن وضع الخطط التفصيلية، يحب الشخص الأحمر أيضًا وضع نظام وصورة شاملين لكيفية التنفيذ.

ولاحقًا، سأناقش نقاط الضعف الرئيسية للشخص ذي نمط السلوك الأحمر وما قد يفعله المختل نفسيًّا للنفاذ إلى داخل الشخص الأحمر. وتذكر، مهما بدا الشخص قويًا، لا بد من وجود نقاط ضعف وقصور، لأننا بشر، غير مثاليين. والشخص الذي يدرك ذلك يمكنه استغلال نقاط ضعف الآخرين لأغراض خبيثة.

بعض الأمور التي يجب عليك مراقبتها

في رأيي، الشخص ذو نمط السلوك الأحمر هو أكثر شخص يسهل التعامل معه. لقد قابلت الكثير من الأشخاص في العمل يعتقدون أن السلوك الأحمر يمثّل لهم تحديًا مستمرًا يصعب عليهم التعامل معه. لكن في رأيي، حل المشكلة بسيط جدًّا. الفكرة هي ألا تأخذ سلوكهم

على محمل شخصي عندما تتعرض لأسلوبهم الفظ نوعًا ما. إذا تفهّمت أن هذا السلوك النابع منهم لا يستهدفك بشكل شخصي، ستتمكن من تجاوز الأمر.

أبسط طريقة للتعامل مع الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر في العمل هو أن تكون مستعدًا دومًا. تأكد من أن يكون لديك كل الوثائق والأدلة والحقائق، وتأكد من أنك تعلم ما تريد الخروج به من الاجتماع على وجه التحديد، وأن بإمكانك الرد على أي أسئلة قد تُطرح بخصوص الموضوع محل المناقشة. كلما كنت أوضح في التعبير عن آرائك وأفكارك، ستتعرض لعدد أقل من الأسئلة. لكن إذا شعر الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر بأي تشكك أو عدم يقين من ناحيتك، سينهال عليك بالأسئلة بصرامة وبلا هوادة. إذا شعر الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر أنك غامض بخصوص بعض الحقائق المعينة، سيضغط عليك للتحقق مما تعرفه على وجه التحديد. لذا، تأكد من أنك ملم بكل تفاصيل ما تتحدثون عنه.

وإذا كنت ستقدم عرضًا تقديميًّا مهمًا أمام هذا الشخص، من الأفضل دائمًا أن تتدرب على ما ستقوله تمامًا، وتختار كلماتك بعناية. سواء كنت ستناقش زيادة راتبك، أو تتقدم لوظيفة جديدة، أو تبيع خدماتك لعميل محتمل، أو تقدم مشروعك لرئيسك، يجب أن تتدرب جيدًا على أهم الحجج التي تنوي استخدامها. الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر يحبون التحديات. إذا قلت إن الخيار الثاني أفضل (وكنت مقتنعًا بذلك فعلًا)، فلا تغيّر رأيك إذا خالفك الشخص ذو نمط السلوك الأحمر في الرأي. إنه يختبرك كي يرى إن كنت مقتنعًا حقًا بما تقوله. إذ تراجعت وقلت مثلًا «صحيح، قد يفلح الخيار الثالث أيضًا»، تأكد أنك خسرت

المناقشة بالفعل. ستبدو مترددًا وغير واثق، ولن يساعدك ذلك على الإطلاق.

تخيل أنك ذهبت إلى طبيب أمراض القلب الذي يخبرك أن حالتك تستدعي إجراء جراحة قلب مفتوح، فتسأله: «ألا يمكن الاكتفاء بتركيب قسطرة عادية؟»، فيقول الطبيب: «صحيح، قد ينجح ذلك أيضًا». هل ستسمح لذلك الطبيب بإجراء أي من العمليتين لك؟ لا أعتقد ذلك. ولن يقبل الشخص ذو نمط السلوك الأحمر بذلك أيضًا، لأنه يريد التأكد دومًا من أنك واثق تمامًا مما تتحدث عنه.

عندما تلتقي أحد الأشخاص من أصحاب نمط السلوك الأحمر، من المهم أن تركز في حديثك على تطلعاتك للمستقبل، بدلًا من الحديث عن الماضي. من الأفضل أن تناقش النتائج التي يمكنك تحقيقها، وأن تخبره -بإيجاز- لماذا تعتقد بأن الخيار الثاني الذي تدعمه سوف يساهم في تحقيق النتائج المنشودة، وما الأهداف التي يمكنك تحقيقها من خلاله. إذا قادتك المناقشة إلى الحديث عن الأساس الذي بنيت عليه توقعاتك، لا بأس من العودة لفترة وجيزة إلى الماضي كي تخبره بالحجج والأدلة التي اعتمدت عليها. الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر لا يتخذون القرارات دون أساس يستندون إليه، لكنهم يفضلون التحدث عن الأهداف والنتائج، لذا من الأفضل لك أن تركز على ذلك.

من فضلك، لا تفعل ذلك!

إيّاك وأن تهدر وقت الشخص ذي نمط السلوك الأحمر، وهذا ما قد يحدث إذا لم تكن مستعدًا كما ينبغي. سوف تترك بذلك انطباعًا أنك شخص غير منظّم. تأكد من أن لديك كل الوثائق اللازمة حتى لا تهدر وقت الشخص ذي نمط السلوك الأحمر وتجعله ينتظر في أثناء بحثك عن المعلومات هنا وهناك. إذا أهدرت اثنتي عشرة ثانية من وقته، فهذا يعني

أن مهمتك فشلت تمامًا. سيبدأ نقر أصابعه على المكتب بشكل أسرع، ستفهم من ذلك أنك لن تتوصل إلى اتفاق هنا. إذا كنت غير محظوظ تمامًا، سيخرج هاتفه المحمول مما يعني نهاية الاجتماع.

إذا احتاجت المناقشة منك الحصول على مزيد من المعلومات أو الوثائق، افعل ذلك في صمت تام إن أمكن. لا يريد الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أن يستمع إلى اعتذاراتك أو دعاباتك لمحاولة تخفيف حدة التوتر في الغرفة. يجب أن تظهر له أنك كفء وتنجز الأمور بفعالية وتضع يدك على الإجابات المطلوبة وتسلمها له دون صخب.

بشكل عام، أي محادثات عامة غير مهمة مع الشخص ذي نمط السلوك الأحمر فكرة سيئة للغاية، حتى إذا كانت علاقتك وطيدة بهذا الشخص. إذا كان الشخص ذو نمط السلوك الأحمر من أصدقائك المقربين المدعوين إلى حفل شواء في حديقة منزلك، لا بأس عندئذ من الثرثرة قليلًا حول إجازتك المقبلة وأين تنوي اصطحاب عائلتك خلالها. لكن إذا كنت تجلس في مكتبك، لن يرغب هذا الشخص في معرفة أي حقائق غير مرتبطة بالعمل أو أي شائعات سمعتها بالصدفة عن زملائكما. لا يريد هذا الشخص سوى معرفة الجدوى من وراء هذا المشروع الذي تعمل عليه، وإن كنت ستنجح في جني المال من ورائه أم لا. لا تبدأ إثارة أي أمور خارج جدول الأعمال، وحاول إنجاز كل شيء بسرعة. وتذكر أنك لن تنجز كثيرًا عندما تتحدث كثيرًا، وإنما يرتبط الإنجاز باستخدام أقل عدد ممكن من الكلمات.

وفيما يتعلق بمسألة الانفتاح والتواصل الشخصي مع العملاء، من المهم ترسيخ علاقة قوية مع العميل بكل تأكيد. لكن عندما يكون العميل من الأشخاص ذوي نمط السلوك الأحمر، عليك التفكير بعناية في هذا الأمر. هذا العميل على وجه التحديد لا يستهدف أي شيء سوى العمل،

لا يتطلع لأن يكون رفيقك الجديد في التنس، ولا يشعر بالراحة عندما تسأله عن عمل زوجته أو رياضة ابنه المفضلة. من الأفضل أن تتذكر ذلك جيدًا.

ربما تقول الآن: «*لكني كنت أتواصل بشكل شخصي ومقرّب للغاية من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر، حتى الذين لا تجمعني بهم علاقات وطيدة، لقد أخبرتهم بعطلتي الصيفية في إسبانيا وأخبروني عن رحلتهم إلى إيطاليا*».

هذا لأن الشخص ذي نمط السلوك الأحمر قليل الصبر، لكنه ليس غبيًّا. إنه يدرك أنه يجب أن يسايرك في الحديث، ويدرك أنه لا يستطيع أن يصرخ على الجميع حتى يصمتوا أو يغربوا عن وجهه، وأن كثيرًا من البشر يقدّرون الأحاديث القصيرة عديمة الأهمية. لكن تذكر أنه يفضل تجنب تلك الأحاديث القصيرة. وإذا ساعدته في توفير وقته وتخطي كل تلك المجاملات غير الضرورية، قد يساعدك ذلك في تحقيق هدفك والوصول إلى الاتفاق المنشود. ستكتسب ثقته وسيراك شخصًا طموحًا وناجحًا وقادرًا على إنجاز الأمور.

وأخيرًا، أود تذكيرك مجددًا ألا تأخذ سلوك الشخص الأحمر على محمل شخصي. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر يقول ما يخطر بباله وما يفكر فيه، ونادرًا ما تكون له أي دوافع أو نوايا خفية أو خبيثة عندما يفعل ذلك. يمكنه تقويض كل حججك وأفكارك التي عملت عليها لأسابيع في ثلاث عبارات قصيرة، وقد يكون ذلك مزعجًا ومؤلمًا، لكنه لا يتعلق بشخصك. والعكس صحيح كذلك؛ إذا أشاد الشخص ذو نمط السلوك الأحمر بمقترحاتك، فهذا لا يعني أنك ستكون أفضل أصدقائه. فهذا لا يعني سوى أن مقترحك أعجبه. لذا، يمكنك دائمًا الاعتماد على

تقييم الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر وملاحظاتهم للمشروعات والقضايا المهمة، لأنها ستكون صادقة دومًا.

وبالحديث عن الملاحظات، إذا أقدمت على سؤال أحد الأشخاص ذوي نمط السلوك الأحمر عن رأيهم في قميصك الوردي الجديد، فلا تلومنّ إلا نفسك.

السلوك الأصفر (المؤثر)

كائنات اجتماعية

إنهم يبتسمون، لا أحد يبتسم أكثر من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر. لديهم دائمًا سبب ما للابتسام. ولم لا؟! أليست الحياة رائعة؟ يمكنك التعرف دائمًا على الشخص ذي نمط السلوك الأصفر من خلال انفتاحه على الآخرين وطريقته السريعة في التحدث. يتحدث الشخص الأصفر بمنتهى الأريحية عن أي شيء، وكل شيء، ويتحدث كثيرًا. إذا أردت تحديد الشخص ذي نمط السلوك الأصفر سريعًا، انظر إلى الشخص الذي يقف وسط مجموعة من الأشخاص ويتحدث كثيرًا، وتبدأ العديد من عباراته بكلمة «أنا».

الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر مفعمون بالحماس، ستمنحك صحبتهم شعورًا جيدًا. يصافحونك بقبضة قوية، لكن ليست أقوى من اللازم، إذ لا يحتاجون إلى إظهار هيمنتهم على غرار أصحاب نمط السلوك الأحمر، بل غالبًا ما تمتد يدهم الأخرى إلى ذراعك للتعبير عن مدى سعادتهم بلقائك، ويجعلونك تشعر بالسعادة على الفور.

لكن بعد فترة قد تلاحظ أن الأشخاص ذوي نمط السلوك الأصفر يطرحون عليك الأسئلة طوال الوقت، لكنهم لا ينصتون جيدًا إلى إجاباتك، لأنهم لا يحسنون الاستماع إلى الآخرين. إنهم يميلون إلى التحدث أكثر،

ويخلقون أجواءً دافئة من حولهم. وسرعان ما ستتساءل بينك وبين نفسك إن كان هؤلاء الأشخاص سعداء من دوننا.

على الأرجح «لا». الشخص ذو نمط السلوك الأصفر كائن اجتماعي، يريد دائمًا أن يكون وسط الناس. إذا أُجبر هذا الشخص على العمل وحيدًا في مكتبه دون أي صحبة، سوف يذبل ويموت مثل الورود. الشخص ذو نمط السلوك الأصفر لديه حياة اجتماعية ثرية، ويوجد دائمًا حيث يوجد الناس، ويعرف الكثير من الأشخاص، وقائمة جهات الاتصال على هاتفه أطول مما قد تتخيل. ولا تحتاج إلى التحدث إليه لفترة طويلة قبل أن يطلب منك عنوان حسابك على فيسبوك أو إنستغرام، فقد أصبحتم أصدقاء الآن!

ما وراء الضحكات والابتسامات

الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر مبدعون أكثر من بقية الأشخاص. هذا لا يعني أنهم الأشخاص الوحيدون الذين يتوصلون إلى الأفكار الرائعة، لكن لديهم قدرة خارقة على الوصول إلى بعض الأفكار التي تجعلك تتساءل كيف تمكنّوا من التوصل إلى مثل تلك الأفكار. لكن المهم، إذا سمعت إحدى أفكارهم وأعجبتك ورأيت أنها تستحق الدراسة، عليك تدوينها فورًا، لأن الشخص ذي نمط السلوك الأصفر لن يهتم بكتابتها على الأرجح، وربما لن يتذكرها بعد ذلك.

منذ فترة، ليست بعيدة جدًّا، قابلت إحدى رائدات الأعمال في القطاع التقني تتميز بالإبداع الشديد. كانت تتحدث بلا تتوقف عن تفاصيل خططها الكبيرة، والفرص التي حددتها، والمشروعات التي توشك على إطلاقها. لا أشك في أنها تقوم بالكثير من العمل بالفعل، لكنها لو أنجزت نصف ما كانت تتحدث عنه فقط لأحكمت سيطرتها على العالم. وبدلًا من ذلك، لا يحقق عملها سوى نجاحات محدودة للغاية. وأعتقد أن السبب،

في رأيي، أنها أحاطت نفسها بأشخاص يشبهونها تمامًا. كان يعمل لديها عشرون شخصًا، يتسمون جميعًا بالسعادة والتفاؤل والإشراق والحماس للعمل. لكن لم يكن هناك أي هيكلة تنظيمية على الإطلاق. كانوا يعملون بشكل عشوائي على الكثير من الأفكار دون تنسيق أو ترتيب، وكانت الأفكار والمشروعات تتهاوى واحدة تلو الأخرى، بسبب عدم التنظيم.

كان مكان العمل نفسه كارثة بكل ما تحمل الكلمة من معنى، لا توجد أي مساحة في المكتب بأكمله غير فوضوية، وغرفة الاجتماعات أشبه بمناطق الحروب. لم يعتقد العاملون أن مسألة النظام مهمة، بل كانوا يرون أن هذا يجعل من بيئة العمل إبداعية. هناك فارق بين الفوضى وعدم النظام وبين الإبداع. وهنا يكمن سبب تعثر الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر، إنهم يجدون صعوبة في إدراك أهمية التفاصيل الصغيرة والعمل عليها، مما يمنعهم من إكمال الصورة الكبيرة المثالية المتصورة في خيالهم. لن ينبهر عملاؤك عندما يأتون إلى مقر عملك في تلك البناية الفخمة ليجدوا المكان وكأنه تعرّض لإعصار.

رائدة الأعمال التي حدثتكم عنها لديها عدد لا يحصى من المشروعات غير المنتهية. وهذا يوضح لنا أمر مهم للغاية عن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر: إنهم بارعون في البدايات، لكنهم يفتقرون إلى القدرة على المواصلة. لذا، يحتاجون إلى شخص ذي نمط سلوك مختلف إلى جوارهم.

العالم بأسره مجرد جمهور كبير

كما ذكرت من قبل، الشخص ذو نمط السلوك الأصفر منفتح للغاية. سوف يطلعك هذا الشخص على كل ما يخص عائلته ويريك صور أطفاله ويحكي لك عن أصدقائه المفضلين. ستجد مكتب الشخص الأصفر مليئًا بالكثير من الأشياء الشخصية التي يمكن أن تخبرك الكثير عنه.

في إحدى الشركات الاستشارية التي عملت بها، كان لدينا ما يُطلق عليه «سياسة تنظيف المكتب»، فرضها علينا الرئيس التنفيذي ذو

نمط السلوك المختلط بين الأحمر والأصفر. نظريًا، كانت تلك السياسة تعني أنك ملزم بإزالة كل أغراضك عن المكتب عندما تغادر. هناك عدد موظفين أكثر من عدد المكاتب، وهذا لأن الأعمال الاستشارية غالبًا ما تكون في مكتب العميل نفسه (وهذا أكثر فعالية وربحية في نفس الوقت). وبالتالي، تدخل تلك السياسة حيز التنفيذ إذا وافق عدد المكاتب نفس عدد الموظفين الموجودين في ذلك اليوم ويحتاجون إلى مكتب. أما إذا كان عدد الموظفين أكثر في أي يوم، فلن يجرؤ أحد على الشكوى، لأن وقتها سيقول المدير التنفيذي: «معك حق، إنها مشكلة. لكنها ليست مشكلة قلّة عدد المكاتب، المشكلة هي لماذا أنت موجود في المكتب ولست عند أحد العملاء؟».

بالنسبة إليّ، لم تكن هذه مشكلة. بالرغم من أنني أتحلى ببعض سمات نمط السلوك الأصفر، لم أكن أضع الكثير من الأدوات على مكتبي. كما أنني أحب النظام وأحب أن يكون كل شيء في مكانه، وهو ما يعني أنني أرتّب مكاني بانتظام. ربما هذا لأن لديّ الكثير من سمات نمط السلوك الأزرق في شخصيتي ولديّ حس جمالي، وهو ما يعني أنني أشعر بالتحسن عندما تكون الأمور مرتبة ونظيفة من حولي.

إلا أن الزملاء من أصحاب نمط السلوك الأصفر رأوا قرار الرئيس التنفيذي بتطبيق سياسة المكتب النظيف خطأ جسيم. لم يكن من المنطقي بالنسبة إليهم ضرورة تنظيف وإخلاء المكتب بعد استخدامهم له، لأن من سيستخدمه لاحقًا سيجعله فوضويًا من جديد! ولم يفهموا أيضًا قادة عدم وضع أمور شخصية على المكتب، لم لا؟ إن لديهم صورًا لأطفالهم وسياراتهم المفضلة، أين سيضعونها؟ مرّت تلك السياسة بفترة مخاض عسيرة في محاولة تطبيقها. لكن ما أريد قوله، إن الأشخاص ذوي نمط السلوك الأصفر لا يلاحظون عندما تبدأ الأمور تصبح فوضوية من حولهم.

وفي المقابل، من الصعب أن تجد من ينجز الصفقات مثل الأشخاص ذوي نمط السلوك الأصفر. دائمًا ما يتحركون في كل مكان، ويستخدمون هواتفهم بلا توقف في تقديم الاستشارات. إذا كان بإمكان أي شخص إقناع العملاء بأكثر الحلول سخافة، فهو الشخص الأصفر. بإمكان هذا الشخص التحدث مباشرة للمسؤولين عن اتخاذ القرار في مؤسسة العميل وإقناعهم بوجهة نظره. يمتاز الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر بمهارات تواصل رائعة، ولا يجدون أي صعوبة في استخدام الكلمات الصحيحة المناسبة للموقف، لذا سيبدو أي شيء يقوله هؤلاء الأشخاص رائعًا. عندما تسمع وصفًا للمنتج أو الخطة التي يعرضها الشخص ذو نمط السلوك الأصفر، ستجد نفسك تقول: «نعم، هذا هو ما أريده تمامًا!».

إذا توفّر لدى الشخص ذي نمط السلوك الأصفر دعم مناسب، لا شيء قد يقف في طريقه. بإمكان الشخص الأصفر إلهام الجماهير للقيام بأعمال عظيمة من خلال الوقوف بينهم وإلقاء خطاب عفوي مرتجل بنفس السهولة التي ترسل بها رسالة نصية إلى والدتك. هل تشعر بالغيرة؟ أعتقد ذلك. يعتبر التحدث وسط مجموعة كبيرة من البشر مشكلة لدى الكثير من الأشخاص، لكن لا ينطبق ذلك على الشخص ذي نمط السلوك الأصفر. سوف يسعد الشخص الأصفر بالتحدث إلى الجماهير لأطول فترة ممكنة، أعتقد أن الصعوبة تكمن في إقناعهم بالتوقف والنزول عن المنصة في الوقت المناسب.

ما الإسهامات التي يقدمها الشخص ذو نمط السلوك الأصفر إلى الفريق؟

يعمل الشخص ذو نمط السلوك الأصفر في العمل على إلهام وتحفيز زملائه من خلال تشجيعهم والإشادة بهم. يحرص الشخص الأصفر على توزيع المجاملات هنا وهناك، وهذا أمر يقدّره معظم الأشخاص كثيرًا. وبالرغم من أن الأشخاص ذوي نمط السلوك الأصفر متحدثون بارعون،

فإنهم يتركون المجال للآخرين دائمًا من أجل التعبير عن أنفسهم، ويطلبون أفكارهم وآراءهم ويخلقون أجواءً دافئة بين أفراد الفريق. ولا تنس أيضًا سلوكهم الإيجابي؛ عندما تصبح الأمور صعبة ويبدأ بعض الزملاء في الاستسلام، ستجد الشخص الأصفر يتصدر المشهد ويمنح الفريق دفعة شجاعة جديدة، وبفضل لباقتهم وأسلوبهم الساحر، سوف يؤثر سلوكهم الإيجابي على الجميع.

لكن لديهم نقاط ضعف أيضًا، وسوف نتحدث عنها. ومثل الأشخاص ذوي نمط السلوك الأحمر، من السهل استغلال نقاط ضعف الأشخاص ذوي نمط السلوك الأصفر، طالما أنك على علمٍ بها. ولاحقًا، سوف أوضح لكم بالمثال كيفية حدوث ذلك. وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأصفر، عليك أن تنتبه جيدًا وتقرأ بتركيز، حتى تحمي نفسك من أي محاولات لاستغلالك والتلاعب بك.

وإليك ما ينبغي لك فعله إذا أردت التعامل بنجاح مع الشخص ذي نمط السلوك الأصفر.

ابتسم! واتبع النصيحة التالية!

غالبًا ما يكون تعليق الناس عن الشخص ذي نمط السلوك الأصفر بأنه شخص لطيف أو شخص رائع، وهو كذلك بالفعل. يمتاز الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر بالمرح وحس الدعابة وسهولة التعامل معهم. لكن في المقابل، سيرغب الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر في أن تكون مرحًا ومبدعًا مثلهم. إنهم يريدون منك أن تلهمهم في المقابل ويحبون إحاطة أنفسهم بأشخاص يشبهونهم. لذا، أهم نصيحة عندما تقابل شخصًا أصفر هي أن تبتسم!

لن أخبرك شيئًا جديدًا إذا قلت إن معظم الأشخاص يقدّرون الابتسامة عن الوجه العابس، لكن الابتسامة مهمة للغاية من أجل علاقتك المستقبلية بالشخص الأصفر. الابتسامة للشخص الأصفر تعني أنك سعيد ومتفائل وإيجابي، وتلك هي نوعية الشخصيات التي يحب الشخص الأصفر أن يقضي وقته معها.

أما إذا كنت متجهمًا وعابسًا، يصبح الشخص الأصفر غير مرتاح للتعامل معك. يفهم الشخص ذو نمط السلوك الأصفر أن هناك مآسيَ وأخبارًا سيئة في العالم، لكنه لا يحب سماعها. إنه يرغب في تناول المثلجات ومشاهدة الألعاب النارية والاحتفالات طوال الوقت، وأفضل ما يمكنك فعله هو أن تضمن أن توفر له صحبتك ذلك. كن سعيدًا ومبتسمًا، حتى إذا كنت تخبره بأن السيارة تعرضت لحادث أو أن العميل تراجع عن أهم صفقاته في العمل. ابتسم أولًا، ثم تعامل مع الأضرار لاحقًا.

وفيما يتعلق بترسيخ العلاقات، يمكنك مشاركة أي شيء عنك مع الشخص ذي نمط السلوك الأصفر. لا تخشَ أن تخبره برأيك في السيارات أو رياضتك المفضلة أو الأمسيات التي تحب قضاؤها في المنزل. سوف يزداد الشخص الأصفر إعجابًا بك عندما تشاركه أمورك الشخصية سوف تجد الشخص الأصفر يخبرك بالكثير عن نفسه وعن حياته، ربما أكثر من اللازم، وسرعان ما ستصبح أفضل رفاقه إذا أخبرته ببعض الأمور عنك أيضًا.

وينطبق نفس الأمر على الأحاديث الاجتماعية القصيرة التي يحاول الشخص الأحمر دائمًا أن يتجنبها. يتوقع الشخص الأصفر دائمًا تبادل بعض الأحاديث القصيرة عن حالة الطقس ومباراة الأمس وخططك المستقبلية للعطلة الصيفية. لكن تذكر أن الشخص الأصفر لا يحب الحديث عن السياسة، لأنها تنطوي عادة على مشكلات أو أخبار سيئة.

يريد الشخص ذو نمط السلوك الأصفر أن تكون محادثاته دائمًا مريحة وإيجابية، ولا يريد سماع أي شيء عن زعيم العالم الحر أو البرلمان التشريعي.

كيف تجعل الشخص الأصفر عدوّك إلى الأبد

هناك بعض الأمور التي لا يطيقها الشخص ذو نمط السلوك الأصفر؛ إنه لا يحب ما يعتبره فتورًا أو افتقارًا إلى المشاعر (عدم الابتسام على سبيل المثال). إذا كنت شخصًا تتسم بالجدية، مثل العديد من الأشخاص ذوي نمط السلوك الأزرق، ربما ستواجه مشكلة مع الشخص الأصفر، لأنه سيراك شخصًا كئيبًا ومثبّطًا للهمم. إذا لم تضحك في الوقت المناسب، سوف يبدأ الشخص الأصفر يشعر بعدم الارتياح، ويظن أنك غير معجب به ولا تحب صحبته.

ومن السيئ أيضًا أن تدفع الشخص الأصفر إلى مناقشة تفاصيل دقيقة تعج بالأرقام والحقائق. يجد الشخص الأصفر صعوبة بالغة في التعامل مع التفاصيل. لا يرى أي فارق في أن تكون درجة الحرارة 33.5 أو 34. ولا يهتم إن كان متأخرًا عشر دقائق أو خمس عشرة دقيقة، ماذا يهم؟ لقد وصل الآن، لم كل هذه الضجة؟

في بعض الأحيان قد يظهر ذلك الإهمال للتفاصيل بطريقة مرحة للغاية. يأتي إليك الرجل ذو نمط السلوك الأصفر متحمسًا ويخبرك أنه يجب عليك تجربة هذا المطعم الجديد في منطقة وسط المدينة، لأن الطعام هناك مذهل. وعندما تسأله (مع ابتسامة بكل تأكيد) أين يقع هذا المطعم على وجه التحديد، لن يتذكر. وإذا سألته عن اسم المطعم حتى تبحث عنه، سيحاول تذكر الاسم بصعوبة، لكن دون جدوى. حتى إذا سألته عمّا تناوله في المطعم على وجه التحديد، ربما لا يتذكر أيضًا. لكنه يدرك أن عليك الذهاب إلى نفس المطعم وتناول نفس الطعام الذي

تناوله، لأن التجربة كانت مذهلة. والآن يقع على عاتقك البحث عن كل تلك التفاصيل الغائبة.

احرص على أن يحظى زميلك أو صديقك أو شريك حياتك ذو نمط السلوك الأصفر على مساحة كافية في محادثتكما. في الواقع، لا يحتاج الشخص الأصفر إلى المساعدة في تشجيعه على الكلام، لكن إذا كنت من أصحاب الشخصية المهيمنة (ذات نمط سلوك أحمر)، فقد تميل إلى رفع يديك في أثناء حديثهم لإسكاتهم. ولا أنصحك بذلك. سيرمقك الشخص الأصفر بنظرة استهانة، ولن يستمعوا إلى ما تريد قوله. في الحقيقة، لا أحد يحب أن يتم إسكاته، لكن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر سيستمرون في محاولة إسكات الآخرين على أي حال.

إذا أردت توجيه نقد ما لشخص أصفر، اختر اللحظة المناسبة بعناية. إذا كنت مديرًا ولديك موظف من أصحاب نمط السلوك الأصفر أخطأ في بعض الأمور، تذكر: لا توجه له أي انتقاد سلبي علانيةً. هذا هو أهم شيء بالنسبة للشخص الأصفر. الانتقاد السلبي يجرح غرور الشخص الأصفر واعتداده بذاته، وإذا وجهت له ذلك النقد أمام الجميع، فقد أصبح لديك عدو جديد مدى الحياة.

السلوك الأخضر (الخاضع)

ملك الراحة

أبرز علامة تشير إلى أنك تتعامل مع شخص ذي نمط سلوك أخضر هي أنه ليس في طريقك، لأنه شخص متساهل ومتحفظ. لا يريد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر أن يكون في خضم أي شيء مهم، ويفضل دائمًا أن يكون هناك شخص آخر يتولى اتخاذ القرارات. سوف يسعد الشخص الأخضر بتسليم دفة القيادة والمسؤولية إليك أو إلى أقرب

شخص إليه. ستسمع من الشخص الأخضر عبارة «*لا أستطيع*» كثيرًا. ومن غير المعتاد أن يُقحم الشخص ذو نمط السلوك الأخضر نفسه في أي جدال أو مناقشة مع أي شخص. قد لا يتفق مع ما يُقال، لكنه لن يعبّر عن رأيه. ربما قد يعبّر عن رأيه بخصوص ذلك الاقتراح السيئ إلى أفضل أصدقائه لاحقًا على انفراد. أكبر خطأ قد تقترفه عند التعامل مع شخص ذي نمط سلوك أخضر هو أن تفترض أنه ليس لديه أي رأي على الإطلاق. الشخص الأخضر لديه رأي، وقد يكون سديدًا ووجيهًا، لكنه لا يشاركه مع الآخرين.

يسعى الشخص ذو نمط السلوك الأخضر جاهدًا إلى تحقيق الاستقرار، وفي سبيل ذلك يتجنب أي تغيير ويفضل بقاء الأمور على حالها. التعليق النموذجي للشخص الأخضر هو: «*الأمور جيدة كما هي الآن. إنك تعرف ما لديك، لكنك لن تعرف أبدًا ما ستحصل عليه إذا أقدمت على تلك الخطوة*». وهذا صحيح إلى حد ما، لماذا قد يُقدم أي شخص على التغيير لمجرد التغيير؟ ينظر الشخص الأخضر إلى معظم التغيّرات، لا سيّما التغيّرات السريعة، نظرة شك وارتياب. لكنه في الحقيقة سينكر ذلك أغلب الوقت. وإذا واجهته بشكل مباشر سيقول: «*أحب التغيير بكل تأكيد*»، لمجرد ألّا يضطر إلى شرح وجهة نظره.

غالبًا ما يولي الشخص ذو نمط السلوك الأخضر اهتمامًا بالغًا بالآخرين. سوف يتطوع لمهام العمل الإضافية، ويسألك عن حالك، وإن كان ألم الظهر الذي شكوت منه منذ يومين يؤرقك. سوف يتذكر الشخص الأخضر شكوى الصداع النصفي التي أخبرته بها منذ أكثر من شهر، والتي ربما لم تعد تتذكرها.

من الأفضل للشخص ذي نمط السلوك الأخضر أن يعمل في فريق، لأن العمل بشكل منفرد ليس مثاليًا له، رغم أنه انطوائي. الشخص

الأخضر لا يشعر بالحاجة إلى الحديث طوال الوقت. بالنسبة إليه، يكفيه أن يكون في نفس الغرفة مع زملاء العمل، دون تبادل كلمة واحدة. وفي المنزل، يقتصر مفهوم وقت العائلة بالنسبة له على الجلوس معًا ومشاهدة التلفاز دون تبادل الكثير من الأحاديث.

إنهم في كل مكان

لا يوجد أسهل من العمل مع شخص ذي نمط سلوك أخضر، لأنه سيسمح لك بفعل ما تريد، ولن تحتاج إلى مجهود كبير للتكيّف معه. الشخص ذو نمط السلوك الأخضر لا يطلب أي شيء لنفسه، مما يجعل الأمر سهلًا على الأشخاص المحيطين بهم. وهذا السلوك يجعلهم دائمًا عرضة للابتزاز والاستغلال بسهولة من قبل بعض الأفراد، لكننا سنتحدث عن ذلك بالتفصيل لاحقًا.

يحضرني هنا أحد الأمثلة من شركة تأمين كنت أعمل على مشروع خاص بها. كان فريق هذه الشركة يتألف من خمسين شخصًا تقريبًا، وكان الرئيس شخصًا ذا نمط سلوك أصفر/أزرق. كانت لديه أفكار وكان كثيرًا ما يحب التفكير في أشياء جديدة، وأراد فريقه أن يبرز ولاءه لرئيسهم ومواكبة أفكاره الجديدة. حتى إذا لم يكونوا يحبون التغيير، فإنهم يقدّرون رئيسهم وينصتون إليه. ولكن بسبب سماته السلوكية الزرقاء، كان يُقدم في بعض الأحيان على إيقاف كل شيء بسرعة. كان الجزء الأصفر من سلوك الرئيس يطرح أفكارًا ومشروعات جديدة باستمرار، بينما الجانب الأزرق من سلوكه يصر على ضرورة تحليل تلك الأفكار بشكل شامل أولًا.

كان تأثير ذلك غريبًا بعض الشيء. اعتقد كثير من العاملين أن الأمور تسير على ما يرام ووافقوا على التغييرات الجديدة على مضض بسبب رغبتهم في عدم معارضة الرئيس. ويبدؤون بالعمل ومحاولة

إثارة حماستهم تجاه الفكرة الجديدة، وبمجرد أن يبدؤوا في التكيّف مع النظام الجديد، يعود المدير ويخبرهم أن فكرته الرائعة ربما لن تحقق النجاح المنشود. ويؤدي ذلك إلى إرهاق عقلي متواصل ومستمر. «*هل سنغير نظام عملنا أم لا؟ هل سنغير أثاث المكتب أم لا؟، هل سنغير ساعة الغداء أم لا؟*» لا أحد يعلم، ولا أحد قد يعجبه ذلك الوضع. لكن الأمور قد تصبح أكثر سوءًا إذا كان لديك مجموعة من الأشخاص ذوي نمط السلوك الأخضر، لأنهم يريدون دائمًا أن يعرفوا ماذا يحدث. لا يستطيع الشخص ذو نمط السلوك الأخضر التعامل مع هذا القدر الكبير من الغموض.

ويستمر ذلك عامًا تلو الآخر لأن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر أوفياء للغاية بشكل عام. إنهم يريدون أن يكونوا مخلصين لرئيسهم وأن يبذلوا قصارى جهدهم من أجل الشركة. حتى لو كان ذلك يعني جعل أنفسهم بائسين، فإن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر يريدون أن يكون جميع من حولهم سعداء.

يعتبر الولاء من السمات المهمة للأشخاص ذوي نمط السلوك الأخضر. إنهم أوفياء للمقربين منهم: عائلاتهم، وجيرانهم، وفريقهم الرياضي. وفي العمل، يكونون أوفياء لفريقهم المباشر، ويكونون أكثر وفاءً للأشخاص الذين يعرفونهم أكثر من غيرهم، برغم أن ذلك قد يؤدي إلى مشكلات في بعض الأحيان. إذا كانت مؤسسة العمل كبيرة، لن يشعر الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر بنفس درجة الولاء والوفاء للإدارة العليا أو للرؤية التي تحاول الشركة تصديرها، لأنهم أكثر تركيزًا على ما يحدث حول مكاتبهم. وإذا قال زملاؤهم المقربون إنهم غير راضين عن الأوضاع في العمل، سيتفق معهم أصحاب نمط السلوك الأخضر.

قد يكون تفسير ذلك معقّدًا من ناحية علم النفس إلى حد ما، لكن القاعدة الأساسية هي أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر يتفقون مع الأشخاص الذين يثقون بهم. إذا كنت تعرف من هم داخل دائرة ثقة الشخص ذي نمط السلوك الأخضر، ستتمكن على الأرجح من معرفة أفكاره وآرائه.

أفضل صديق في العالم

كما ذكرت من قبل، الشخص ذو نمط السلوك الأخضر هو الود متجسد في هيئة بشرية. هو من يفتح لك الباب، ويسمح للأطفال بتناول المثلجات مساء الثلاثاء قبل العشاء بنصف ساعة، وهو أول شخص يخطر ببالك عندما تريد أن يعتني شخص ما بأطفالك أو حيوانك الأليف حتى تذهب إلى المتجر. إذا فقدت محفظتك وعثر عليها شخص ذو نمط سلوك أخضر، سوف يعيد إليك المحفظة ويطلب منك التأكد من اكتمال محتوياتها. قد أبدو ساذجًا إذا قلت إن الشخص ذا نمط السلوك الأخضر لا يستطيع سرقة أي شيء؛ لأن الأمر ليس بتلك البساطة. لكنه في الأساس شخص صادق وأمين، ولا يريد إيذاء أي شخص، ويعتبر ذلك من القوى الأساسية الدافعة والمحفزة له. يريد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر أن يكون قادرًا على الاعتماد على الآخرين، ويريد أن يتمكن الآخرون من الاعتماد عليه.

ويعتبر الهدوء من السمات الإيجابية الأخرى التي يتحلى بها الأشخاص ذوو نمط السلوك الأخضر. هؤلاء الأشخاص ليسوا من النوع الذي يتعرض للتوتر، ولا يعني ذلك أنهم باردون دائمًا، لكنهم يتمتعون بدرجة أساسية من الثبات يتبين أنها مفيدة للغاية عندما تصبح الأمور محتدمة. إذا كان لديك مجموعة من الأشخاص ذوي نمط السلوك الأصفر لديهم أفكار رائعة ومعنويات عالية، ويتحركون في كل اتجاه دون

إنجاز الكثير، عليك إدخال بعض الأفراد ذوي نمط السلوك الأخضر إلى المجموعة. سوف يعمل الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر على التخفيف من حدة أسوأ الكوارث، ويحرصون على استعادة النظام.

في فريق العمل، يمكنك أن تتعرف إلى الشخص ذي نمط السلوك الأخضر بسهولة، ستجده دائمًا حيث يفترض به أن يكون. بإمكان الإدارة أن تعتمد على الأشخاص ذوي نمط السلوك الأخضر في عدم اللجوء إلى الطرق المبتذلة أو الخروج عن المسار. وحتى إذا راودتهم فكرة مجنونة، لن يعملوا عليها دون الإلمام بأدق التفاصيل. (بصراحة، حتى بعد موافقة الإدارة على مثل هذه الفكرة، من غير المرجّح أن يحدث أي تغيير).

الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر أو الأصفر يمتازون بالفترة القصيرة بين التفكير والفعل. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر سينهض عن كرسيه في الحال قبل حتى أن يعلم ما الذي يحتاج إلى فعله على وجه التحديد، والشخص ذو نمط السلوك الأصفر سيبدأ بتجنيد أتباعه على الفور حتى يبدؤوا العمل على فكرته.

لكن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر لا يفعلون ذلك. إذا اعتقد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر أن التعليمات غير واضحة أو أن الإدارة غير متحمسة لفكرته، لن يُقدم خطوة واحدة في سبيل تنفيذها. مزايا الشخص ذي نمط السلوك الأخضر في بيئة العمل واضحة، لعل أبرزها هو ثقة الإدارة في أن هذا الشخص سيوفر عليهم عناء التسبب في أي مفاجآت غير سارة. سوف يواصل الفريق الأخضر عمله تجاه نفس الأهداف، لن تحتاج إلى إصدار أي أوامر جديدة، وليس من الضروري متابعتهم باستمرار والإلحاح عليهم لأداء العمل المطلوب. سوف يلتزم الفريق الأخضر بالخطة الأساسية ويُنجز العمل المطلوب كما ينبغي.

ما الإسهامات التي يقدمها الشخص ذو نمط السلوك الأخضر إلى الفريق؟

من الواضح أن الشخص صاحب نمط السلوك الأخضر يمثّل إضافة قيمة في فريق العمل. غالبًا ما يتمتع الشخص الأخضر بأفكار ووجهات نظر جيدة وجديدة بفضل هدوئه، لأنه يجيد سؤال الآخرين عن آرائهم ثم يستمع إلى إجاباتهم باهتمام، ويتذكرها، ويجمع بين مزاياها، مما يخلق حالة نشاط إيجابية داخل الفريق؛ حيث يشارك كل شخص برأيه ويتم تبادل المزيد من الأفكار. وفوق كل ذلك، لا يشعر أي شخص بالتهديد من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر، مع بعض الاستثناءات القليلة جدًّا بالتأكيد.

لقد تطرقت بالفعل إلى نقاط ضعف الأشخاص ذوي نمط السلوك الأخضر: بشكل عام، يسهل استغلالهم لأنهم ودودون ومتعاونون للغاية. ولاحقًا، سوف نلقي نظرة أقرب على كيفية حدوث ذلك.

بما أن صديقك الأخضر انطوائي إلى حد ما، تذكر ما يلي: تمهّل ولا تتحمس. وربما هذه أفضل نصيحة يمكنني تقديمها لك. عندما يكون لديك تلك الفكرة الممتازة التي ستغير كل شيء إلى الأفضل، والتي تتوقع أن يحبها الجميع، تذكر أن الشخص الأخضر لديه مستوى عالٍ جدًّا من الرضا عن الوضع الراهن. لذا، أفضل طريقة كي تنال موافقته على التغيير المقترح هو أن تجلس معه وتشربا القهوة وتبدأ بسؤاله عن أخباره. عندما تسأل الشخص الأخضر بعض الأسئلة الشخصية عن تطلعاته، ستُظهر له أنك تهتم به على المستوى الشخصي. عندئذ، يمكنك أن تفتح معه الموضوع الذي تريد مناقشته.

أعلم أنك غير قادر على تخصيص خمس دقائق من وقتك للتمهيد قبل كل محادثة، لكن من الأفضل لك أن تعتمد ذلك الأسلوب إذا كانت هناك

قضية أو مشكلة كبيرة تريد مناقشتها مع الشخص الأخضر. يجب أن تُظهر له اهتمامك حتى تتأكد من حضوره ذهنيًّا، وكما قلت، تمهّل ولا تتحمس. لا تتوقع من الشخص ذي نمط السلوك الأخضر إشادة مميزة لفكرتك، من المرجح ألا يكون لديه أي رد فعل على الإطلاق.

لكن على أي حال، ينبغي أن تسأل الشخص صاحب نمط السلوك الأخضر عن رأيه. لديه رأي بكل تأكيد، لكنه لن يبوح به بتلك السهولة. هل يبدو ذلك غريبًا بالنسبة إليك؟ ليس إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر. يريد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر معرفة رأيك أولًا حتى يتمكن من صياغة الإجابة المناسبة. المشكلة هنا واضحة: أنت تريد معرفة رأيه الأصلي، وليس سماع نفس رأيك على لسانه. يريدك الشخص الأخضر أن تشعر بالارتياح، وسوف يسعده قول الكلمات التي تساعدك في ذلك. لذا، إذا أردت رأيه الحقيقي، يبغي أن تلجأ إلى أسلوب مختلف. اطرح عليه الكثير من الأسئلة، اطلب مقترحاته، خيّره بين فكرتين واسأله أيهما أفضل للفريق، ولا تسأله أيهما أفضل له. تذكر أن الشخص صاحب نمط السلوك الأخضر يضع الفريق والمجموعة دائمًا قبل الفرد، وسوف يعبّر عن رأيه الحقيقي من أجل مصلحة المجموعة.

من المهم أن تدرك أنك لن تحصل على أي إجابات مباشرة من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر. نادرًا ما يقدم الشخص الأخضر إجابة مباشرة. قد يكون ذلك مزعجًا لك في بعض الأحيان، لكن إذا كنت تعلم مفتاح التعامل مع الشخص الأخضر، ستكون على ما يرام.

المفتاح هو تسليح نفسك بجرعة كبيرة من الصبر، والتقدم ببطء خطوة بخطوة. ستحتاج إلى تقسيم رسالتك إلى أجزاء أصغر على عدد من الاجتماعات والمحادثات المختلفة، لا سيّما إذا كنت تعتقد أن ما تريد

قوله سيثير الجدل. إذا كنت بحاجة إلى تفويضه في مشروع ما، ستحتاج إلى مناقشة جزء قليل من الأمر على أيام الإثنين والأربعاء والجمعة.

ميزة هذه الطريقة أنها توفر للشخص الأخضر ما يحتاج إليه من وقت لاستيعاب ما تقوله، ويصيغ أسئلته عن الأمر، مما يجعل حصولك على موافقته في النهاية أسهل. بعدما يتحقق الشخص الأخضر من كل المخاوف والشكوك المحيطة بالأفكار الجديدة، ستجده وفيًّا للمشروع الجديد أو الفكرة الجديدة أو أي ما كان تريد موافقته عليه.

ربما تقول الآن: «*لكن هل تعتقد أن لدي الوقت لذلك؟*». في الواقع، امتلاك الوقت من عدمه لن يحقق أي فارق، لأن هذه الطريقة هي الأنسب للنفاذ إلى داخل الشخص الأخضر.

وتذكر: تمهّل ولا تتحمس.

افعل ما يلي إذا أردت رؤية الشخص ذي نمط السلوك الأخضر متوترًا للغاية

بعد كل ما ذكرته، أعتقد أنه أصبح من الواضح لديك الآن ما قد يجعل الأمور تسير بشكل سيئ مع الشخص ذي نمط السلوك الأخضر. يمكنك دفع الشخص الأخضر إلى التوتر والانزعاج إذا طلبت منه إجابات فورية أو قرارات سريعة، عندها سترى أن كل الأمور ستصبح فوضوية، ولن تحصل على ما تريد في النهاية. يقضي الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر أصعب أوقاتهم مع الأشخاص ذوي نمط السلوك الأخضر. السلوك الأحمر يركز دائمًا على المهام والسرعة، بينما السلوك الأخضر يركز على العلاقات والتأنّي. كثيرًا ما ستجد الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر يتدخل في عمل الشخص الأخضر، البطيء من وجهة نظره، وينظر إليه في عينيه ويقول: «هكذا تُنجز الأمور!». لن ينجح هذا السلوك المهيمن

مع الشخص ذي نمط السلوك الأخضر. إننا نتحدث هنا عن شخص يجعل المجموعة والفريق على رأس أولوياته، والشخص الأحمر يتصرف بطريقة توضح تمامًا أنه يمنح الأولوية لنفسه؛ إنهما عالمان مختلفان تمامًا.

من المهم أن تمضي قدمًا مع الشخص ذي نمط السلوك الأخضر بحذر. إذا دخلت وبدأت الصراخ حول قائمة المهام التي يجب إنجازها فورًا، سوف يعتقد زميلك الأخضر أنك مصدر إزعاج. سوف يومئ برأسه ويبتسم لك لأنه يريد التخلص منك، وعندما تغادر، سيضع قائمة مهامك في آخر أولوياته. ليس لأنه أساء فهمك، إنه يعلم تمامًا ما الذي طلبته منه، لكن لأنك تصرفت معه بهذا الأسلوب، سوف يعاقبك بألا يفعل ما طلبته.

الأمر الآخر الذي ينبغي أن تضعه في حسبانك هو كيفية تفويض المهام. لا يميل الشخص ذو نمط السلوك الأخضر عادة إلى التنافس (مع وجود استثناءات بالطبع). لذا، إذا كانت أهدافك طموحة أكثر من اللازم، لن يكون لذلك أي تأثير مباشر على سلوكهم. بينما ستجد الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر يبذل مجهودًا خرافيًّا لتحقيق هذا الهدف المستحيل مع الالتزام بالميزانية المحددة، ستجد الشخص الأخضر جالسًا بهدوء على الأريكة ويشرب القهوة، مقتنعًا أن الهدف المنشود غير واقعي ولا يستحق عناء المحاولة. الشخص ذو نمط السلوك الأخضر لا تثيره تحقيق النتائج. إنه أشبه بالممرضة التي تتطوع للعمل في مناوبة ليلية إضافية بسبب تكدس قسم الطوارئ وإحدى زميلاتها مصابة بالإنفلونزا. إنها تحقق إنجازًا كبيرًا هنا، لكن بهدوء ودون صخب.

وأخيرًا، وليس آخرًا: إذا تمكنت من تجنّب أي جدال مع الشخص ذي نمط السلوك الأخضر، سيكون ذلك مثاليًّا. الأشخاص أصحاب نمط

السلوك الأخضر يخشون الصراعات، ولا يحبون أن تصبح الأمور حادة والأجواء متوترة. إذا عارضت شخصًا من أصحاب نمط السلوك الأخضر مع استعمال أقل قدر ممكن من نبرة الإحباط في صوتك، سوف يفسّر ذلك على أنه تعارض محتمل، وسوف تخاطر في تلك اللحظة بحظر كل الاتصالات بينكما. إذا أردت توضيح أن إعداد مكيف الهواء مناسب جدًّا وأنك لا تعتقد أن المكتب أصبح باردًا للغاية مثلما يظن الشخص الأخضر، قد يكون ذلك كافيًا ليتحول الشخص الأخضر إلى وضع العبوس. لا داعي للتصرف بوقاحة. لا أقترح أن تتظاهر بموافقته وأنك تشعر بالبرد مثله، لكن ينبغي أن تتعامل بلطف وهدوء عند التحدث إلى الشخص ذي نمط السلوك الأخضر.

السلوك الأزرق (الملتزم)

المتحكم، أو المهووس بالتحليل

قد لا تكون مقابلة شخص ذي نمط سلوك أزرق تجربة رائعة في بدايتها. أول ما ستلاحظه هو وجه محايد للغاية، لا أقصد تعبيرات وجه سلبية، وإنما محايدة تمامًا. يسيطر الشخص ذو نمط السلوك الأزرق على عضلات وجهه، ولن يبتسم في وجهك لمجرد رد تلك الابتسامة العريضة التي تقابله بها. لا يبتسم الشخص الأزرق إلا عندما يكون هناك ما يستحق الابتسام. لغة جسد الشخص صاحب نمط السلوك الأزرق متزنة، لن يكون أحد هؤلاء الأشخاص الذين يستخدمون الكثير من الإيماءات والإشارات. حتى أسلوبهم في المصافحة يصعب التعليق عليه، لن يصافح الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إلا إذا كان هناك سببًا وجيهًا لذلك، ونادرًا ما يكون هناك سبب.

أسلوب الشخص الأزرق في الحديث هادئ، وغالبًا ما يكون جيد الصياغة. يتحدث الكثير من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق بصوت محايد يصعب على المستمعين في بعض الأحيان مواصلة التركيز معه. وهذا لأن الشخص صاحب نمط السلوك الأزرق يعتقد أن المحتوى أهم من أسلوب العرض، أو «*الحقائق أولًا*».

سوف تتمكن من التعرف إلى الشخص ذي نمط السلوك الأزرق من هدوئه الواضح. لا يسمح الشخص الأزرق لنفسه بالانزعاج بسبب الأمور الصغيرة. إذا عاد الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إلى منزله في أحد الأيام ووجد احتفالًا مفاجئًا تجمّع فيه كل زملائه القدامى سرًا، ربما سيبتسم عندما يكتشف المفاجأة (وإن كان ذلك غير مضمون)، وسيكون تعليقه: «*كان ذلك رائعًا*»، أو أي تعليق آخر على تلك الشاكلة. هذه هي طبيعة الأشخاص ذوي نمط السلوك الأزرق. لذا، لا تبالغ في تصرفاتك معهم.

بعض النقاط الجديرة بالذكر

في إحدى المرات، سألني مدير يشارك في برنامج تدريبي يتضمن استخدام نموذج تحليل وتقييم الشخصية «ديسك»: «كيف يمكن تحليل شخصية شخص ما لا يفعل أي شيء؟». وعندما سألته ماذا تعني بذلك، أخبرني عن أحد الموظفين يكاد لا يتحرك من مكانه على الإطلاق. يجلس هذا الشخص على مكتبه ساكنًا أمام شاشة الكمبيوتر طوال اليوم، دون أن يشارك في أي محادثات عادية بين الزملاء، ولا يبتسم على الإطلاق دون ضرورة، كأن وجهه منحوت من الصخر، لدرجة أن المدير كان يشك في أنه يعاني من خطب ما.

سألته إن كان هذا الشخص شديد العناية بالتفاصيل، فأكّد على ذلك، كان الموظف بارعًا في استخدام برنامج «إكسل» المحاسبي ويجيد

التعامل مع الأرقام بشكل عام. لم تكن لديه أي مشكلة عند التعامل مع مقدار كبير جدًّا من البيانات من مختلف الأنواع، ولا يعطله عن عمله إلا عندما يقاطع شخص آخر ما يقوم به.

قلت: «حسنًا، هذه في الواقع معلومات كثيرة يمكننا الاعتماد عليها في التحليل». فأشار المدير إلى أحد العاملين: «ها هو يجلس هنا»، فسألته: «وهل يعمل؟»، ها قد حصلت على التحليل المناسب. كان هذا الموظف من أصحاب نمط السلوك الأزرق قلبًا وقالبًا. لذا، جلس على مكتبه وفعل تمامًا ما كان من المفترض أن يفعله بدلاً من التجوّل في أنحاء المكتب وإضاعة الوقت.

هذه إحدى مميزات الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق. بالرغم من أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق لا يجذبون جماهير المعجبين أو يبرعون في إلقاء النكات المضحكة أو إلهام الآخرين من حولهم، فإنهم يقومون بعملهم على أكمل وجه. يكتشفون ما تنطوي عليه المهمة المسندة إليهم، ويخططون للعمل، ويبدؤون التنفيذ. الأمر بسيط، أليس كذلك؟ هذا ما تحتاج إليه تمامًا لإنجاز المهام. الشخص ذو نمط السلوك الأزرق يركز تمامًا على إنجاز المهام المسندة إليه، وتجده في نفس الوقت انطوائيًّا على نحو استثنائي. الشخص الأزرق هو صاحب الشخصية الأهدأ على الإطلاق، ولن يتحدث إلا إذا كانت هناك ضرورة لذلك.

لا تتوقع أي ملاحظات أو إشادة من الشخص الأزرق إلا إذا سألته بشكل مباشر. لن يتوقف زميلك أو شريك حياتك أو صديقك صاحب نمط السلوك الأزرق بشكل عفويّ عندما يرون ما تقوم به ليقولوا مثلًا: «أحسنت، هذا عمل مميز حقًا!». أما إذا سألت الشخص ذي نمط السلوك الأزرق عن رأيه، سيجيبك على الفور، وغالبًا ما ستحصل منه أيضًا على مجموعة من النصائح غير المرغوب فيها حول كيفية فعل كل شيء بشكل أفضل بكثير.

الشخص ذو نمط السلوك الأزرق يمتلك عينًا انتقادية للغاية، تمكنّه من رؤية كل أوجه القصور ومواطن الخلل بنظرة خاطفة، ويميلون إلى التركيز على تلك الأخطاء. الشخص الأزرق لا يرى الصورة الكبيرة، بل يركز على أدق التفاصيل. حتى إذا جددت مطبخك بالكامل، سوف تشير جارتك ذات نمط السلوك الأزرق إلى مقبض باب الخزانة الذي يبدو أنه غير مستقيم تمامًا. ومثل الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر، سوف يقول أصحاب نمط السلوك الأزرق ما يخطر على بالهم، دون تلطيف أو تجميل كلماتهم، وعليك أن تتقبل ذلك ببساطة.

كل شيء منظّم في مكانه، كما ينبغي

ذكرت أن الشخص صاحب نمط السلوك الأزرق شديد التركيز على المهام؛ حيث يركز على ما بين يديه ولا ينتقل إلى المهمة التالية في جدول أعماله إلا بعد الانتهاء من المهمة الحالية. لا يفعل الشخص الأزرق أي شيء من شأنه إثارة الكثير من الجلبة من حوله، ويتبع نهجًا بسيطًا ومتواضعًا لإنجاز الأمور. نادرًا ما يرسل الشخص الأزرق رسالة إلكترونية يفتخر فيها بنجاحاته الأخيرة، بل تجده يسلّم تقرير المبيعات إلى الرئيس التنفيذي مع الإشارة إلى أكبر صفقة لهذا العام في السطر الثاني عشر، كأنها مجرد رقم آخر وسط مجموع الأرقام!

وعندما يأتي الرئيس التنفيذي إلى مكتبه لتهنئته على الصفقة الرائعة، يكتفي الشخص ذو نمط السلوك الأزرق بالنظر إلى رئيسه، بتعبيرات وجه محايدة، ويقول إنه يؤدي عمله فحسب. لن أبالغ وأقول إن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق لا يحتاجون إلى التعليقات الإيجابية أو الإشادة من غيرهم، لكنهم لا يركزون عليها كثيرًا. عندما كنت أشيد بالإسهامات الرائعة التي يقوم بها أعضاء فريق المبيعات من أصحاب نمط السلوك الأزرق، كان رد الفعل دائمًا هو عبارة شكر بسيطة

من جانبهم. ليس لأن الشخص الأزرق لا يشعر بالراحة عند الإشادة به أمام الناس، فهذه في الحقيقة سمة تميّز الشخص الأخضر، وإنما لا يسعى الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إلى نيل الإشادة. بإمكان الشخص الأزرق أن يصعد إلى المنصة ليتم تكريمه والاحتفاء به ثم يعود مرة أخرى إلى مكتبه لمواصلة العمل، إذا لم يحن موعد الانصراف بعد.

وهذه سمة أخرى ينبغي أن تنتبه إليها؛ غالبًا ما يكون الشخص ذو نمط السلوك الأزرق بالغ الدقة. هناك استثناءات بكل تأكيد، أعرف شخصيًّا بعض الأشخاص من أصحاب نمط السلوك الأزرق لا ينظرون إلى الساعة أبدًا. لكن بشكل عام، لست بحاجة إلى تذكير الشخص الأزرق أن موعدنا غدًا في الرابعة، سيقول لك: «*لقد اتفقنا على ذلك منذ شهر، لماذا تخبرني مجددًا؟*».

ويبدو ذلك واضحًا عندما يتعلق الأمر بأوقات العمل الرسمية. غالبًا ما كنت أسمع تعليقات من حولي تقول: «انظروا إلى جورج، سوف ينهض عن مكتبه في الخامسة تمامًا ويغادر». وبالفعل، بغض النظر عمّا كان يعمل جورج عليه، سوف ينهض عن مكتبه في الخامسة تمامًا. لماذا؟ لأن عليك التوقف عن العمل في وقت ما، فلماذا لا نتوقف عن العمل في الوقت المحدد والمتفق عليه في الخامسة تمامًا؟

ما الإسهامات التي يقدمها الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إلى الفريق؟

في الحقيقة، هذا سؤال مثير للاهتمام. لأن الشخص الأزرق عادة ما يتعمق أكثر من غيره للعثور على كل الحقائق والحلول المحتملة لمشكلة ما، وبالتالي سوف يساعد الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق في الوصول إلى لُبّ المشكلة. دائمًا ما يطرح الشخص ذو نمط السلوك الأزرق أسئلة أكثر من غيره، حتى لا تفوته أي معلومات مهمة.

وعندما تتوصل إلى قرار ما في اجتماع، إذا كان هناك شخص أزرق في المجموعة، ستكون واثقًا من تغطية كل جوانب هذا القرار في أثناء المناقشات. ومن الرائع بكل تأكيد أن تكون قادرًا على الاعتماد على شخص ما بهذا الشكل، أليس كذلك؟

في فصل لاحق من هذا الكتاب، سوف أوضح كيف يجد الشخص الأزرق نفسه في مشكلة عندما يتعلق الأمر بمواجهة سلوكيات التلاعب والخداع. لكن مبدئيًّا، سأكتفي الآن بقول إنه من الصعب جدًّا خداع الشخص الأزرق. سوف يتحققون دائمًا مما تقوله لهم، وإذا كنت تخدعهم، سوف يعلمون. وسأتحدث عن ذلك بالتفصيل لاحقًا.

ماذا تفعل إذا أردت أن تتجنب إفساد علاقتك بالشخص الأزرق؟ التزم بالحقائق والسلوكيات المناسبة

والآن، ماذا نفعل مع هذا الشخص شديد التحفظ؟ أبسط طريقة للتعامل مع الشخص ذي نمط السلوك الأزرق هو الالتزام بالموضوع محل المناقشة. في هذه النقطة، ستجد الشخص الأزرق يشبه أصحاب نمط السلوك الأحمر تمامًا، إنهم يأتون إلى المكتب من أجل العمل فحسب. لذا، تصرف معهم على هذا الأساس وسوف تحصل على أفضل استجابة منهم. ربما تعتقد أننا جميعًا نأتي إلى المكتب من أجل العمل، فهذا ما نحصل على رواتبنا من أجله، وهذا صحيح بكل تأكيد. لكنك تعلم أيضًا أننا نهدر جزءًا من وقت العمل في أمور أخرى، مثل تصفح الإنترنت، أو بعض المناقشات الجانبية، أو الإسراف في تناول القهوة؛ جميعنا نفعل ذلك بدرجات متفاوتة، باستثناء الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق.

يجلس الشخص ذو نمط السلوك الأزرق على مكتبه وينجز عمله. إذا أردت نيل ثقة الشخص الأزرق، تأكد من أن تكتسب نفس السمعة، أن

تكون الشخص «الذي ينجز عمله». إذا كنت ستعمل مع شخص أزرق، تأكد من أنك مستعد تمامًا للمهمة التي ستعملان عليها. لا يمكنك أن تحضر في الاجتماع مع شخص أزرق دون أن تكون على دراية تامة بالأعمال الورقية أو غير مستعد بعرض تقديمي مناسب. سوف يصدر عليك الشخص الأزرق حكمًا فوريًّا إذا كنت لا تدري على وجه التحديد ما الذي ينبغي لك فعله. قد لا يعبّر الشخص الأزرق عن رأيه فيك بشكل علني، كما قد يفعل الشخص ذو نمط السلوك الأحمر، لكنه سيلاحظ بكل تأكيد أنك عاجز عن العثور على المستند المطلوب.

كما ينبغي لك أن تتحقق وتراجع كل الحقائق. على سبيل المثال، إذا كنت ستقدم عرضًا لمشروع جديد أو صفقة جديدة لعميل ذي نمط سلوك أزرق، يجب أن تقوم بكثير من أعمال البحث والتدقيق. عندما تقف أمام هذا العميل لتعرض ما لديك، سوف يسألك بشكل مباشر: «*كيف علمت تلك المعلومة؟*» أو «*ما هو مصدر تلك البيانات؟*». يجب أن تتمكن من توضيح كيف توصلت إلى استنتاجاتك. وربما ستجد أن الشخص الأزرق سيقوم ببعض أعمال البحث بنفسه للتحقق من معلوماتك. ينبغي أن تفهم وجهة نظر الشخص الأزرق للأمور، وإلا ستشعر بأن كل منكما على جزيرة منعزلة عن الآخر.

في حضور الشخص ذي نمط السلوك الأزرق، لا تتوقع أي إثارة. حتى إذا كان عرضك التقديمي مثاليًّا خاليًا من العيوب ويقدم كل ما يطلبه الشخص الأزرق بمنتهى الدقة، لا تتوقع رد فعل إيجابيًّا. وهذا لأن الشخص الأزرق عادة لا يشعر بالحاجة إلى مشاركة تعليقاته وآرائه. الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إما سيقبل ما تقوله أو يرفضه. إذا كنت محظوظًا، سيقول لك (بنفس الوجه المتحجر الخالي من التعبير): «*يبدو ذلك جيدًا*»، وهذا أقصى ما قد تحصل عليه من الشخص الأزرق.

هل تريد أن تسير محادثتك مع الشخص الأزرق بشكل انسيابي؟ تحدث عن التفاصيل، والحقائق، والتخطيط، والتنظيم، وستكون على ما يرام.

تجنب الخروج عن الموضوع والسلوكيات غير المفهومة

مثل الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر، لا يحب الشخص الأزرق أن تضعه تحت الضغط. يحب الشخص ذو نمط السلوك الأزرق أن يستغرق الوقت الذي يراه مناسبًا لاتخاذ أي قرار. لكن هناك فارق مهم: يشعر الشخص الأخضر بالضغط من فكرة ضرورة اتخاذ قرار ما، بينما يستمتع بالشخص الأزرق بعملية اتخاذ القرار. إذا حاولت تسريع وتيرة عملية اتخاذ القرار لدى الشخص الأزرق، لن تسير الأمور على ما يرام. ينبغي عليك أن تترك الأمور تستغرق الوقت المقدّر لها. أما إذا قررت الضغط أكثر، سوف يتوقف الشخص الأزرق ببساطة عن الرد على مكالماتك. لقد حدث ذلك معي عدة مرات.

عندما تعمل مع أشخاص أصحاب نمط سلوك أزرق، ينبغي أن تتجنب كل أشكال الإهمال. لكن تذكر: إذا لم تكن من أصحاب نمط السلوك الأزرق، قد تعتقد أنك تسيطر على كل شيء. أما في عالم الشخص الأزرق، فإنك لست مبهرًا إلى هذه الدرجة، سوف يقرأ الشخص الأزرق كل كلمة تكتبها في تقريرك أو مشروعك، وسوف يلاحظ كل خطأ إملائي أو نحوي، أو يلاحظ اختلاف نمط الخط بين الفقرات، ولكنه على الأغلب لن يقول أي شيء عن ذلك، وسيكتفي بإضافة تلك النقاط إلى قائمة ملاحظاته عنك. يعتمد الشخص ذو نمط السلوك الأزرق على تلك الملاحظات التي يحتفظ بها عن الجميع في محاولة فهم الأشخاص المحيطين بهم وتحديد ما إذا كانوا جديرين بالثقة.

وعندما يطلب منك الشخص ذو نمط السلوك الأزرق أن تشير إلى مصدر الحقائق التي تعتمد عليها، لا بأس في تجيب على سؤاله مباشرة بأنك لا تعلم على وجه التحديد وستقوم ببعض البحث للتحقق من ذلك. لا تحاول اختلاق أي إجابة لتبرير موقفك، لن يفلح ذلك مع الشخص الأزرق.

في إحدى المرات، منذ عام أو يزيد قليلًا، كنت أتولى العمل على تقديم عرض لبرنامج تدريبي على المبيعات لـ 180 مشاركًا تقريبًا. كان البرنامج يتضمن دورة تدريبية لمدة 3 أيام مع كثير من الوثائق والمحتوى التعليمي عبر الإنترنت إلى جانب أمور أخرى. كنت أعلم أن متخذ القرار شخص أزرق (مع قليل من نمط السلوك الأحمر)، لذا كنت شديد العناية بالتفاصيل في أثناء العرض التقديمي. كنا نناقش الكثير من الأرقام في اجتماعاتنا، لكنني غفلت عن نقطة واحدة، لم أحسب تكلفة البرنامج التدريبي للشخص الواحد. لم يكن إغفال ذلك خطأً كبيرًا، لأن العرض كان للمجموعة الكاملة. لكن الخطأ الذي ارتكبته كان عندما طُرح عليّ السؤال، لأنني حاولت التوصّل إلى الإجابة بشكل فوري من تلقاء نفسي. عندها، أومأ الشخص متخذ القرار برأسه في صمت، ودوّن الرقم، وواصلنا حديثنا. في محاولة حساب تكلفة الفرد الواحد، نسيت حساب التكاليف الثابتة لقاعة الاجتماعات وما إلى ذلك، وهو ما يعني أن الرقم الذي قدّمته غير صحيح. وفي الاجتماع التالي مباشرة، أشار العميل الأزرق إلى ذلك الخطأ بعدما تحقق بنفسه من الأرقام. لا أعتقد أنه كان يشكك بإجابتي قبل أن يتحقق من الأرقام بنفسه. دائمًا ما يتحقق الشخص الأزرق من المعلومات، هذه طبيعته. وتسبب ذلك الموقف لي وقتها في بعض المشكلات. ما زلت أعمل مع هذا العميل حتى الآن، لكنني ما زلت أتمنى لو أخبرته وقتها أنني سأعود إليه في

الاجتماع التالي بالرقم الصحيح بدلًا من محاولة اختلاق الأمور بهذا الشكل.

الجودة، بالنسبة للشخص الأزرق، هي كل شيء.

نموذج تقييم الشخصية «ديسك»

إليكم بعض الأمور الذي ينبغي عليكم معرفتها عن نموذج تقييم الشخصية «ديسك»:

- لا يخضع تفسير كل السلوكيات الفردية لنموذج تقييم الشخصية «ديسك».
- هناك نماذج أخرى يمكنها تفسير السلوك، لكنني أستخدم هذا النموذج بشكل أساسي لأنه بسيط، يسهل فهمه وشرحه وتدريسه. لكن هناك أمور أخرى غير الألوان يمكنها تفسير أنماط السلوك المختلفة.
- يعتمد نموذج تقييم الشخصية «ديسك» على دراسات شاملة ويتم استخدامه في جميع أنحاء العالم، وتمت ترجمته إلى أكثر من خمسين لغة مختلفة.
- تاريخيًّا، هناك آراء مشابهة لنموذج تقييم الشخصية «ديسك» في الثقافات المختلفة، مثل مذهب «الأخلاط الأربعة» الذي شرحه أبقراط الذي عاش في اليونان منذ نحو 2.500 عامًا.
- نحو 80 % من الأشخاص لديهم لونان يسيطران على نمط سلوكياتهم، بينما 5 % من الأشخاص لديهم لون واحد يسيطر على نمط سلوكهم، والنسبة المتبقية يسيطر على نمط سلوكهم ثلاثة ألوان.

- نمط السلوك الأخضر، أو نمط السلوك الأخضر مع أحد الأنماط السلوكية الأخرى، هو الأكثر شيوعًا. ونمط السلوك الأحمر، أو نمط السلوك الأحمر مع أحد الأنماط السلوكية الأخرى هو الأقل شيوعًا.
- قد تكون هناك فوارق سلوكية بين الجنسين، لكنني لن أناقش الفوارق السلوكية بين الجنسين في هذا الكتاب.
- لا يصلح نموذج تقييم الشخصية «ديسك» لتحليل الأشخاص الذين يعانون من اضطراب فرط الحركة ونقص الانتباه، أو متلازمة أسبرجر[1]، أو اضطراب الشخصية الحدية، أو اضطرابات أخرى.
- هناك دائمًا استثناءات، لأن طبيعة البشر معقدة، حتى الشخص الأحمر قد يكون متواضعًا، والشخص الأصفر قد يستمع إلى محدثه باهتمام، وهناك أشخاص من أصحاب نمط السلوك الأخضر يمكنهم التعامل مع الصراعات لأنهم تعلّموا ما يتوجب عليهم فعله في تلك المواقف، ويفهم الكثير من أصحاب نمط السلوك الأزرق متى يحين وقت التوقف عن طرح الأسئلة.
- كل ما ذكرته في ذلك الفصل يتعلق بالوعي الذاتي، تظهر مشكلات التواصل عندما يفتقر الأفراد إلى الوعي الذاتي.
- أنتمي إلى أصحاب نمط السلوك الأحمر والأزرق، مع قليل من الأصفر. لا مجال لنمط السلوك الأخضر في شخصيتي، وأعتذر عن ذلك.

(1) أحد اضطرابات طيف التوحد، ويُظهر المصابون بهذه المتلازمة صعوبات كبيرة في تفاعلهم الاجتماعي مع الآخرين، مع رغبات وأنماط سلوكية محددة ومتكررة.

5

التلاعب في كل مكان

عادة لا يصدق البشر إمكانية التلاعب والتحكم بهم بسهولة. ولهذا السبب تحديدًا يسهل التلاعب بهم والتحكم بهم.

- ويلسون بريان كي

ما هو التلاعب؟ وهل هو أمر سلبي دائمًا؟

الآن، يحين وقت مناقشة بعض الأمور الجادة والخطيرة. الإجابة على الجزء الثاني من هذا السؤال: ليس بالضرورة، لأن كل العلاقات تتضمن نوعًا من التأثير والقدرة على الإقناع. وهذا طبيعي، أليس كذلك؟ هناك رجل يتفاوض مع زوجته حتى تسمح له بالذهاب إلى رحلة الصيد مع أصدقائه، وهناك الزوجة التي تتظاهر بالمرض عندما يريد زوجها زيارة أخيه أو إقامة حفل شواء. بعض الأنشطة البريئة ظاهريًّا قد تكون

مزعجة إلى حد ما لبعضنا، لكننا نعلم أنها تحدث طوال الوقت. التلاعب جزء لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية، ونصادفه في حياتنا كل يوم.

لكن هناك أيضًا الكثير من محاولات التأثير الإيجابية في العالم - على سبيل المثال- طبيبك الذي يحاول إقناعك بتغيير نظامك الغذائي لأنه يشعر بالقلق على صحتك. أو المعلم الذي يحاول حثّ الطلبة على التعامل مع الدراسة بطريقة أكثر جدية. أو الآباء الذين يشجعون أبناءهم على إنجاز واجباتهم المنزلية والحصول على درجات جيدة في الاختبارات، ويعدونهم في مقابل ذلك بمكافآت وهدايا مميزة. أعتقد أن تربية الأطفال هي ثمانية عشر عامًا من ممارسة التأثير والتلاعب، لكن لأغراض وأهداف جيدة بكل تأكيد. هذا النوع من التأثير الإيجابي ينطوي على تقدير واحترام الشخص الذي تحاول التأثير عليه، ويرتكز على دوافع طيبة، وهي رغبتك في أن يصبح هذا الشخص في أفضل حال وأحسنها.

إذا نظرنا إلى معجم المعاني، سنجد الاقتراحات التالية تحت تعريف كلمة «التلاعب»: «التحكم، السيطرة، التأثير، استغلال». التلاعب يعني محاولة تغيير الأمور بإدراك ووعي بدافع المصلحة الذاتية. الكلمة نفسها قد لا تحمل أي معنى عاطفي حقيقي، لكن بالنسبة إلى معظم الأشخاص، يكون لها معنى وشعور سلبي عن وصف التلاعب النفسي. (لا يمكنك أن تشيد بشخص ما لأنه متلاعب، أو تقديم شخص ما للآخرين وتذكر من بين محاسنه أنه متلاعب بارع).

الشخص المتلاعب يستخدم أساليب احتيالية وخادعة لتغيير الأمور الخاصة بالآخرين، على سبيل المثال، تغيير رأي الآخرين حول قضية معينة، دون أن يدركوا الغرض الحقيقي، والذي لا يكون إلا بدافع الأنانية والمصلحة الذاتية للشخص المتلاعب.

إذا كنت أحاول إقناع شخص ما بإقراضي بعض المال دون أي نية من جانبي لرد هذا الدين، فهذا تلاعب سلبي. المصلحة الذاتية هنا واضحة، سأحصل على المال دون أن أتحمل عناء سداده لاحقًا.

أما إذا واسيت أو شجّعت أو أشدت بشخص ما من أجل جعله يشعر بالتحسن، فهذا ما يطلق عليه علماء النفس «التلاعب الإيجابي». لكن قد ينطوي ذلك السلوك على مصلحة ذاتية أيضًا: إذا جعلت زوجتي سعيدة من خلال التلاعب الإيجابي، فقد تعد لي عشاءً شهيًا، ولن أضطر إلى تحضير العشاء بنفسي. لذا، قررت أن أطلق على تلك الظاهرة والسلوك «التأثير» بدلًا من التلاعب.

الأطفال الذين يريدون شيئًا ما: كوبًا آخر من المثلجات أو اللعب لنصف ساعة إضافية قبل موعد النوم، ويدركون أن احتمالية رفض طلبهم كبيرة جدًا، سيحاولون تملّق والديهم أو إنهاء عشائهم قبل أن يطلبوا ما يريدون. وهناك المرأة التي تتحمل معاناة مشاهدة مسلسل زوجها المفضل طوال الأسبوع حتى يأتي معها للعشاء مع والديها في نهاية الأسبوع.

أنا واثق بأن معظمنا تعرض للاستغلال في مرحلة ما من الحياة. جميعنا قابلنا ذلك الشخص الذي يحرص على أن يكسب شيئًا ما من ورائنا. قد يكون شيئًا صغيرًا، مثل زميل الدراسة الذي يطلب المساعدة عندما يكون لديك موعد تسليم وشيك، لكنه لا يرد المساعدة بالمثل عندما تحتاج إليه. أو جار يقترض دائمًا شيئًا ما ولا يرده إليك، وهو يعلم أنك لن تثير جلبة بخصوص ذلك. أو ربما تكون مثلي ولا تتردد في دفع بعض المال؛ لأن شخصًا ما نجح في إقناعك بأنها مسؤوليتك، أو لأن ذلك هو الحل الأسهل لك دائمًا.

اعترف.. لقد فعلت ذلك بنفسك لشخص ما

والآن، ما دمنا نتحدث بصراحة، علينا الاعتراف أننا قمنا باستغلال الآخرين من قبل بشكل أو بآخر. من وجهة نظرك، قد لا يبدو ذلك استغلالًا أو تلاعبًا بهم. ما المشكلة في أن أرسل شخصًا ما لأداء مهمة يمكنني إنجازها بنفسي بمنتهى السهولة، لكنني لا أحب القيام بها، بل إننا نتلاعب بأنفسنا في بعض الأحيان، عندما نقنع أنفسنا –على سبيل المثال– أنه لا بأس من شرب القهوة مبكرًا في الصباح قبل الإفطار، لأنها مفيد للكلى وما إلى ذلك، لكننا في الحقيقة نحب القهوة. حتى تلك السطور التي تقرأها الآن، هي نوع من التأثير، أحاول من خلالها أن أجعل القارئ يتفق في رأيه معي.

إلا أن العديد من التأثيرات الاجتماعية اليومية بريئة وغير ضارة نسبيًّا، قليلون منّا من سيفكرون في استغلال نفوذهم وتأثيرهم من أجل دوافع خطيرة، مثل محاولة إقناع مدير البنك بالكشف عن الرمز السري لخزانة البنك الرئيسية.

أما التلاعب النفسي، فهو نوع من التأثير الاجتماعي يهدف إلى تغيير سلوك الآخرين من خلال استخدام وسائل خفية وخادعة أو اللجوء إلى التجاوزات النفسية والجسدية. دائمًا ما يكون ذلك في صالح المتلاعب وعلى حساب المُتَلَاعَب به، قد يكون ذلك على هيئة إساءة استغلال السلطة، أو استغلال حسن نية شخص ما. باختصار، هو نوع من الخداع، يمارس المختلون نفسيًا أساليب التلاعب التقليدية، لكن ببراعة غير مألوفة بالنسبة إلينا. يبرع المختلون نفسيًّا في إخفاء أساليبهم حتى لا نلاحظ أنهم يتلاعبون بنا.

مثال على التلاعب الخفي

تريد الزوجة إجراء تجديدات شاملة على المنزل، تغيير الأرضيات وتجديد الحمام وتلك الأمور. يتذمّر الزوج في البداية حول مقدار تكلفة كل تلك التجديدات، لكنه يوافق في النهاية. ويقرر أن يتولى الإشراف بنفسه على كل شيء، تسأله الزوجة عن التكلفة المتوقعة لتلك التجديدات، وبعد إجراء بعض الحسابات يخبرها أن التكلفة نحو 7.500 دولار، فتعطيه الزوجة المال من حسابها البنكي الخاص براتبها الشهري، ويُذكر أن الزوج لا يساهم بأي مبلغ في ذلك الحساب، لكن ذلك لا يضايقه على الإطلاق. ولا تشك الزوجة في أي شيء أيضًا، لأنه «زوجها»، وهي تثق بكل تأكيد في الرجل الذي تزوجته، ولأن المبلغ على أي حال سيذهب إلى تجديد منزلهما.

بدأت مواد البناء في الوصول، وبدأ العمل على التجديدات المطلوبة. لكن سرعان ما نفدت الأموال واحتاج الزوج إلى مزيد من المال لإنهاء العمل. ربما نسي الزوج في حساباته تكلفة ورق الجدران، أو لأن زوجته اختارت نوعًا أغلى من الأرضيات. ولأن الزوجة تريد أن يكون كل شيء جميلًا، ولأنها من اقترحت تجديد المنزل في المقام الأول، فقد أعطت زوجها مزيدًا من المال ليستمر العمل.

أشعر بك عزيزي القارئ وأنت تقول الآن: «*انتظر لحظة! هل هذا حقًا تلاعب نفسي؟ إنه يبدو مشروع تجديد منزل تقليدي تمامًا!*».

من الخارج، قد يبدو ذلك صحيحًا. لكن إذا نظرت عن كثب، سترى أمرًا غريبًا. ليس لدى الزوج أي فواتير لأي من مواد البناء التي اشتراها، وبعد شهر من اكتمال التجديدات المطلوبة، بدأت الفواتير تصل من موردي مواد البناء، موجهة إلى الزوجة. شملت الفواتير تكلفة الأرضيات وألواح السقف وورق الجدران، وكل شيء تقريبًا. ارتبكت الزوجة، فقد

دفعت لزوجها تلك التكاليف بالفعل، فلماذا يُطلب منها الآن دفعها مرة أخرى؟ طمأنها زوجها وقال إن الأمور تكلفت أكثر من حساباته التقديرية؛ لأنها «*أرادت أفضل شيء*». وإلى جانب ذلك، أشار إلى أن المورد أخطأ في حساب الفاتورة، ووعدها بالذهاب إليه مباشرة لوضع الأمور في نصابها، الأمر الذي لن يحدث أبدًا.

لذا، دفعت الزوجة مجددًا. الآن، دفعت الزوجة تكاليف تجديد المنزل مرتين، أو ربما أربع مرات، فمن يدري التكلفة الإجمالية لتلك التجديدات على أي حال؟!

الشخص المتلاعب، وهو الزوج في هذه الحالة، لم يكن مهتمًا على الإطلاق بمسألة تجديد المنزل. لقد أراد لعب البوكر على الإنترنت، ولم ينفق سوى جزء بسيط جدًّا من المال على مشروع تجديد المنزل، وربما أنفق نصف المال أو حتى كله على نفسه. ونجح أسلوب الزوج في التلاعب لأنه يعرف زوجته جدًّا. يعلم الزوج أن زوجته لا تحب التفاصيل ولا تهتم بها، ولن ترغب في معرفة تكلفة كل بند من بنود التجديدات المطلوبة. لذا، لا تعرف الزوجة أي شيء عن التكلفة الحقيقية لتجديد المنزل، وإذا بدأت بطرح الأسئلة، سوف يرفع صوته متظاهرًا بالغضب وأنه يشعر بالإهانة، «*كيف يمكن أن تشكك به زوجته؟!*».

وهذا مثال واضح على التلاعب النفسي الذي يحدث في الحياة اليومية، لم يتضرر أحد جسديًّا، ولم يمت أحد. وإنما، في المقابل، تمكن المتلاعب من خداع زوجته كي تنفق مبالغ طائلة على أمور لم تكن لتوافق عليها أبدًا. وللأسف، هذا المثال حقيقي لأشخاص أعرفهم، لكن الزوج في المثال الواقعي استخدم المال لمواعدة امرأة أخرى.

التأثير الأبدي

نحاول التأثير على بعضنا طوال الوقت: نجادل ونناقش، ونوازن بين الإيجابيات والسلبيات، ونأمل أن نقنع الآخرين باقتراحاتنا وما نعرضه عليهم. لكن طالما كان هناك غرض نبيل ولا توجد أهداف أنانية خفية، يكون ذلك مجرد محاولة تأثير لا أكثر. أما إذا نجحت في تغيير رأي شخص آخر عن طريق الكذب والخداع، فهذا تلاعب. وإذا حاولت إجبار شخص ما على فعل شيء لا يريده، فهذا تلاعب.

في بعض الأحيان يصعب التعرّف إلى الحد الفاصل بين التأثير والتلاعب، لكن إذا كانت هناك نوايا خبيثة، أو دافع خفي، أو أهداف سرية، فهذا «تلاعب»، قولًا واحدًا.

معظمنا لا يتلاعب بالآخرين، بسبب ضمائرنا. إذا خدعت زميلي ونجحت في أن أتركه يتحمّل اللوم على خطأ اقترفته بنفسي في العمل، سأجد صعوبة في رفع عينيّ والنظر إليه في المستقبل. حتى تواجدي معه في نفس الغرفة سيكون صعبًا وثقيلًا على نفسي. لكن إذا لم يكن لدي هذا الضمير، وإذا لم أكن أشعر بأي أسف أو ندم، ولا أبالي بزميلي أو بمشاعره على الإطلاق، سوف أفعل ما يحلو لي بهذا الزميل المسكين.

لماذا نتلاعب ببعضنا؟

لأننا نريد شيئًا ما من شخص آخر ولا يمكننا الحصول عليه بطريقة أخرى، أو لا يمكننا الحصول عليه بطريقة أسهل أو أسرع. هناك الكثير من الأسباب، وأحيانًا يتعلق الأمر بالقوة الدافعة للفرد، أو ما يُعرف بعوامل التحفيز. هناك الكثير من القوى الدافعة التي قد تؤثر على الأفراد، مثل الحب أو الجنس أو السلطة أو المال وغيرهم. وفي بيئات العمل، هناك ست قوى دافعة أساسية:

- القوة الدافعة النظرية.
- القوة الدافعة العملية والاقتصادية.
- القوة الدافعة الجمالية.
- القوة الدافعة الاجتماعية.
- القوة الدافعة الفردية.
- القوة الدافعة التقليدية.



لنلقِ نظرة موجزة على كل واحدة من تلك القوة الدافعة، لنتعرف على القوة الدافعة التي تميل إلى التأثير عليك أكثر من غيرها.

القوة الدافعة النظرية

تتمثل هذه القوة الدافعة في الرغبة في التعلّم واكتساب المزيد من المعرفة. عادة ما يتميز الأشخاص الذين يتأثرون بتلك القوة الدافعة بعلو الهمة ورصانة التفكير. عادة لا يحكمون على الأمور بمظهرها الخارجي ويرغبون في فهم سياقها الداخلي. ولأن الشخص شديد التأثر بالقوة الدافعة النظرية عادة ما يكون انتقاديًّا ومنطقيًّا ويعتمد على البيانات، غالبًا ما يُنظر إلى هذا الشخص باعتباره مثقفًا أو أكاديميًّا. وغالبًا ما يكون هذا الشخص مهتمًا بتنقيح وتصنيف المعرفة.

القوة الدافعة العملية والاقتصادية

تكشف القوة الدافعة العملية والاقتصادية عن نفسها من خلال اهتمام صاحبها القوي بالمال وغيره من الأمور العملية البحتة. وبالنسبة إلى هؤلاء الأشخاص، من المهم لهم الشعور بإحساس الأمان والحرية، والذي تمنحه لهم الموارد الاقتصادية. غالبًا ما يكون الشخصُ شديدُ التأثر بالقوة الدافعة العملية والاقتصادية صاحبَ عقلية تجارية، وغالبًا ما يرى الموارد المادية في غاية الأهمية.

القوة الدافعة الجمالية

غالبًا ما يهتم الشخص المتأثر بالقوة الدافعة الجمالية بالتصميم والانسجام. إنه شخص يقدّر الأشياء بناء على جمالها وشكلها، وسيلاحظ تفاصيل يغفل عنها الآخرون. القوة الدافعة الجمالية لا تعني بالضرورة أن صاحبها موهوب فنيًّا، لكن لديه حدس قوي فيما يتعلق بالتصميم والجوانب الجمالية والتوازن والانسجام.

القوة الدافعة الاجتماعية

الشخص المتأثر بالقوة الدافعة الاجتماعية لديه اهتمام كبير بالآخرين. إنه يقدّر الأشخاص وغالبًا ما نعتبره شخصًا ودودًا ومتعاطفًا وغير أناني. وفي بعض الأحيان يرى الشخص المتأثر بالقوة الدافعة الاجتماعية أن الأشخاص الآخرين المتأثرين بالقوة الدافعة النظرية أو العملية والاقتصادية أو الجمالية باردون وغير ودودين. ويميل الشخص المتأثر بالقوة الدافعة الاجتماعية –بشكل فطري– إلى التضحية بنفسه من أجل الآخرين.

القوة الدافعة الفردية

الأشخاص الذين تحركهم وتحفزهم القوة الدافعة الفردية يهتمون بالسلطة والنفوذ، مهما كان مجال عملهم. أظهرت الدراسات أن القادة في معظم المجالات يتأثرون بشكل قوي بالقوة الدافعة الفردية. ذكر العديد من الفلاسفة أن السلطة هي القوة الدافعة الأكثر شمولًا والأكثر جوهرية، لأن المنافسة والصراع حتميان في الحياة. وبعض الأشخاص تكون تلك السمة سائدة بشكل واضح، وغالبًا ما يسعى هؤلاء الأشخاص إلى السلطة والنفوذ والنجاح أكثر من غيرهم.

القوة الدافعة التقليدية

تركز هذه القوة الدافعة على الحفاظ على الشعور القوي بالتقاليد والولاء العميق للترتيب التاريخي للأشياء. يشعر الأفراد الذين يتأثرون بالقوة الدافعة التقليدية بالراحة في البيئات المنظمة وغالبًا ما يستمتعون بكونهم جزءًا من مؤسسات يؤمنون بها، ويعيشون حياتهم وفقًا لإرشادات وقواعد معينة تفرضها تلك المؤسسة. تلك القواعد ليست دينية بالضرورة، بل قد تنتمي إلى أي مجموعة أو مؤسسة، مثل حزب سياسي أو انتماء أقل تنظيمًا، مثل مجتمع النباتيين، طالما يقدم لك المجتمع قواعد وإرشادات واضحة حول الكيفية التي ينبغي أن يعيش بها الفرد.

ربما تجد نفسك في واحد أو أكثر من تلك الأمثلة المذكورة، لكن ليس فيهم جميعًا. عادة ما يهيمن على سلوك الفرد قوتان دافعتان، مع العديد من الاستثناءات لتلك القاعدة. الفكرة الرئيسية هنا هي أنه لا يوجد سوى عدد قليل من القوى الدافعة القوية التي تحفز السلوك البشري، حتى إن بعض علماء النفس اختصروا القوى الدافعة الرئيسية إلى اثنتين فقط: السلطة والجنس. (أو كما قال قائل: كل شيء يدور حول الجنس، ما عدا الجنس نفسه، لأنه يدور حول السلطة!).

مثال بسيط من الحياة الواقعية

بغض النظر عن القوة الدافعة التي تحفز سلوكياتنا، سنسعى وراء تلك القوة الدافعة في كل جوانب حياتنا، وقد يدفعنا ذلك في بعض الأحيان إلى تجاوز بعض الحدود. ويمكنك الاستشهاد بنفسك في ذلك. الاختيارات التي تتخذها تحدد من أنت وما القيم المحركة لك. إذا طُلب منك الاختيار بين عضوية مجانية لمدة عام كامل في الصالة الرياضية

أو شوكولاتة وحلوى مجانية لمدة عام كامل، أيهما ستختار؟ ولنفترض أن قيمة كل منهما ألف دولار، حتى لا يتعلق اختيارك بالمال.

ربما ستقول «عضوية الصالة الرياضية». وبعيدًا عن أنه الخيار الأصح والأفضل لصحتك، من المنطقي أن نفترض أنك اخترت عضوية الصالة الرياضية لأنك تريد أن تحافظ على هيئتك الجسدية بأفضل شكل، وتعتقد أنك ستعيش أطول إذا تناولت حلوى أقل وتدربت أكثر. سيقلل ذلك بالتأكيد من مخاطر الإصابة بالمضاعفات الصحية المرتبطة بزيادة الوزن. ولكن في نفس الوقت، نعلم أن الأمر ليس بتلك البساطة. عندما تُطرح أمامنا تلك الخيارات ويُطلب منّا اتخاذ القرارات، نتساءل في داخلنا عن مدى سرعة حصولنا على الجائزة. في حالة الشوكولاتة، سنحصل على الجائزة فورًا، لكن مع عضوية الصالة الرياضية، قد يستغرق الأمر ستة أشهر لرؤية أي نتائج حقيقية. في هذه الحالة، ستكون القوة الدافعة خليطًا بين المتعة والإرادة الشخصية. لأننا جميعًا نعلم ما هو القرار «الذكي» هنا.

عندما لا يكون الأمر بتلك البساطة

ماذا لو كنت تفكر هذه المرة في قبول تلك الوظيفة الجديدة؟ ربما تكون وظيفة أحلامك، لكن الراتب متواضع بعض الشيء. وفي نفس الوقت، لديك فرصة في الحصول على وظيفة أخرى لا بأس بها بمرتب أعلى. أيهما ستختار؟ وظيفة أحلامك أم راتب أحلامك؟ الإجابة سهلة نظريًّا: وظيفة الأحلام بالتأكيد. لكننا ندرك جميعًا أن الحياة الواقعية لا تسير على هذا النحو. لا يمثّل المال دافعًا لكل البشر، لكنه مهم للكثيرين. الأمر هنا لا يتعلق بالصواب والخطأ، بل يتعلق بالقوة الدافعة التي تؤثر عليك. ما القوة الدافعة والحوافز التي تؤثر عليك عند اتخاذ القرار؟

القوة الدافعة لسلوكياتنا هي ما تقرر العديد من الخيارات في حياتنا. ونشعر بالسعادة والرضا عندما نستجيب لمتطلبات القوة الدافعة لنا. وتمثّل القوة الدافعة أهمية أيضًا عندما يتعلق الأمر بالتلاعب. أي شخص يفهم دوافعنا وما يحفزنا يمكنه استغلال تلك المعرفة لمصلحته الشخصية.

وغالبًا ما يتلاعب الأشخاص بأفراد آخرين لأحد السببين: كسب المال أو نيل سلطة ما. الأمر بتلك البساطة: إذا كانت دوافعك أي شيء آخر خلاف المال أو السلطة، مثل الرغبة في مساعدة الآخرين أو خلق عالم أفضل، ستكون على الأرجح ممن يتعرضون إلى الاستغلال.

6

كيف يبدو التلاعب؟

ليس هناك من هو أصدق من رجل يعترف لنفسه بأنه كاذب.

- مارك توين

كما أوضحت، التأثير على الآخرين ليس أمرًا سلبيًّا دائمًا. إنه أمر نفعله طوال الوقت. يُشبّه بعض الأشخاص هذا السلوك بمحاولة «البيع» للطرف الآخر: نحاول «بيع» الأفكار والمعتقدات والتجارب والرؤى والآراء للآخرين. يحدث ذلك طوال الوقت في المقاهي والحانات، وعندم يحاول الرجال والنساء إقناع شخص غريب التقوه توًّا بأنه/ها الشريك المثالي له/ها.

فيما يلي بعض الأمثلة للسلوكيات التي يمكن استخدامها لأهداف طيبة أو لأغراض خبيثة، بناء على الموقف وملابساته.

حسنًا، كيف يمكن للشخص الذي ينتمي لكل لون من ألوان نظام تقييم الشخصية «ديسك» محاولة إقناعك باستثمار أموالك، أو تغيير وظيفتك، أو الذهاب معه في رحلة لديك تحفظات بشأنها، أو حتى إقناعك بتحضير العشاء الليلة بالرغم من أنه ليس دورك؟ ما السلوكيات التي لديك حساسية خاصة تجاهها؟ هل يكون رد فعلك إيجابيًّا إذا تحدث الشخص مباشرة في صلب الموضوع وقال ما يريده ببساطة؟ أم تحب أن يبذل محاورك جهدًا في محاولة إبهارك وإثارة إعجابك؟ هل تفضل النوع القوي الصامت من الأشخاص، الذين لا يتحدثون عن أنفسهم وإنما يطرحون أسئلة ثاقبة عنك؟ أو ربما تكون من الأشخاص الذين لا يحبون الهراء غير المنطقي وتقدّر حقًّا الأشخاص الأكفَاء.

مهيمن / أحمر	المؤثر / الأصفر	الخاضع / الأخضر	الملتزم / الأزرق
مهيمن	ملهم	متزن	تحليلي
استباقي	اجتماعي	صبور	استقصائي
طموح	مقنع	موثوق	حذر
قوي الإرادة	متحدث	يقظ	منهجي
يحل المشكلات	منفتح	متحفظ	دقيق
مفعم بالحيوية	إيجابي	محبوب	منطقي
تنافسي	متعاطف	مثابر	تقليدي
نشيط	متفائل	مستمع جيد	منعزل
فضولي	مبدع	ودود	موضوعي
مباشر	تلقائي	حذر	ينشد الكمال
	حساس	داعم	

لكن بغض النظر عن الطريقة الأكثر فاعلية، ستحتاج إلى معرفة نقاط ضعفك. ستحتاج إلى فهم ومعرفة ما يحدث عندما يحاول شخص

آخر إقناعك بقرار لا تريد اتخاذه. وتحتاج إلى فهم الطريقة التي قد يستخدمها هذا الشخص في سبيل تحقيق ذلك. وبعد ذلك يمكنك أن تقرر إن كنت ستتماشى معه أم لا. لكن من المهم أن تتأكد عندما تتخذ القرار أنه اختيارك، وليس نتيجة تلاعب هذا الشخص بك. نظريتي في هذا الشأن بسيطة للغاية: لا ينبغي أن يتم التلاعب بأي شخص لفعل أي شيء ضد إرادته. ستحتاج إلى أن تكون واعيًا ومدركًا لما يحدث من حولك.

إليكم بعض أمثلة الحيل والطرق التي قد يستخدمها الأشخاص أصحاب نمط السلوكيات المختلفة للتأثير على الآخرين. سوف نتحدث عن أصحاب كل نمط سلوكي، واحدًا تلو الآخر، بدءًا بأصحاب نمط السلوك الأحمر.

كيف يؤثر عليك الشخص ذو نمط السلوك الأحمر؟

لا يمكنك أن تخطئ في التعرّف إلى أسلوبه. سيخبرك الشخص الأحمر أن فكرته أفضل من تلك الفكرة التي تعرضها، وأن المزايا واضحة، وإن لم تكن تراها فهذا لأنك بطيء الفهم. يتسم أسلوب الشخص الأحمر بالبساطة والوضوح والمباشرة. عادة لا يكلّف الشخص الأحمر نفسه عناء تدبير الحيل وتزيين الكلمات، ولا يتردد في قول ما بخاطره. ببساطة، يشرح الشخص ذو نمط السلوك الأحمر فكرته ومزاياها ويتوقع منك أن توافق عليها.

لكن لا يعني ذلك أن الشخص الأحمر لا يمكنه أن يستخدم أساليب التلاعب في بعض الأوقات، لكن على الأغلب لن يمتلك الشخص ذو نمط السلوك الأحمر وقتًا لذلك.

البائع الأحمر

مثال: روبرت مندوب مبيعات في شركة أدوية. يزور روبرت طبيبًا لم يشترِ أي شيء من شركته من قبل. ولأن مدير روبرت يهدده بفصله عن

العمل وإيجاد بديل له إذا لم تتحسن أرقام المبيعات، يقرر روبرت تجاهل كل أساليب ومناهج البيع المعروفة والعروض التقديمية الجذابة. ويقرر أن يتحدث إلى الطبيب بشكل مباشر ويخبره أنه يحتاج استخدام بعض المنطق حتى يرى المزايا التي يقدمها منتج شركته. يؤمن روبرت في قرارة نفسه أن هذا الاجتماع مع الطبيب سيؤتي بثماره مع ذلك الأسلوب الجديد. يدخل روبرت إلى مكتب الطبيب، ويبدأ في شرح المنتج الجديد ومزاياه، وينهي كلامه قائلًا إن الطبيب عليه أن يبدأ استخدام هذا المنتج فورًا لأن المرضى ستتحسن بشكل أسرع وسيكون كل شيء أفضل! كل الدراسات السريرية توضح ذلك، وإذا لم يكن الطبيب قادرًا على رؤية ذلك، ربما سيلجأ روبرت إلى أن يتواصل مباشرة مع رئيس القسم أو مدير المستشفى. بطبيعة الحال سيفكر الطبيب بأسلوب منطقي عندما يتخذ قراره، ولن يسمح لنفسه أن يبدو متأثرًا بعلاقته الجيدة مع مندوب المبيعات للشركة المنافسة.

من المرجح أن يقتنع الطبيب بكلام روبرت بسبب تلك الطريقة. فقد أظهر روبرت، الشخص ذو نمط السلوك الأحمر، أنه جريء، متجاوز كل أساليب المبيعات التقليدية. هناك الكثير من الأشخاص الذين يحبون الباعة الذين لديهم استعداد لتحدي عملائهم.

أنا أنتمي إلى تلك الفئة من الأشخاص. أحب رجل المبيعات الذي يقف أمامي مدافعًا عن نفسه وموضحًا أسبابه بمنتهى الوضوح. عندما يتصرف رجل المبيعات بتلك الطريقة فإنه يُظهر لي أنه يحترمني وأنه يؤدي عمله بإخلاص، ولأنني كذلك أيضًا.

التعامل مع الشخص الأحمر الذي يحاول أن «يبيع» لك

إذا كنت عميلًا تقف أمام رجل مبيعات أحمر لم يتمكن من إقناعك بما يبيع، قل له «لا» بمنتهى الوضوح، وربما يمكنك أن ترفع صوتك

قليلًا. من غير المفترض أن يجبرك أي شخص على شراء أي شيء لا تريده، لكن مع الشخص الأحمر قد تضطر إلى أن تقول «لا» بشكل واضح وصريح. وإذا كان البائع الأحمر يتسم بالذكاء، سيفهم أن قرارك نهائي. أما إذا كان في نهاية دورة المبيعات ويريد رفع أرقامه قليلًا، سوف يحاول مجددًا، ومجددًا، دون يأس. في الحقيقة، سوف يضغط عليك بقوة محاولًا إقناعك بالشراء.

إذا كنت لا ترغب فعلًا فيما يبيعه، عليك الوقوف بثبات، وأن تقول له بشكل مباشر: «لا، شكرًا»، ثم تغادر. عليك أن تغادر المبنى أو غرفة الاجتماع أو أي كان المكان الذي يجمعك به. لست مضطرًا للتعامل بقواعد التهذيب والآداب المتعارف عليها عندما تتعامل مع بائع أحمر. لكن عليك في نفس الوقت أن تشير إلى أن هذا التعامل التجاري بينكما انتهى، ولا فرصة لك في شراء ما يعرضه عليك، عندها سيتخلى البائع الأحمر عنك وينتقل مباشرة إلى العميل التالي. لا أعني بذلك أن تكون فظًا وعدوانيًا، أعتقد أنك تفهم تمامًا ما أعنيه، غادر المكان فحسب.

حسنًا، ماذا عن المنزل؟

في سياق العلاقات الشخصية أو الخاصة، من الصعب أن تتملّص من شباك الشخص الأحمر. إذا نظرت زوجتك ذات نمط السلوك الأحمر إليك في عينيك مباشرة وقالت: «سوف نذهب إلى الكاريبي في عطلة هذا الخريف»، ستكون في مشكلة كبيرة. في بعض الأحيان ما عليك إلا الاستسلام والذهاب إلى الرحلة المنشودة، أو زيارة عائلتها، أو الذهاب إلى ذلك المطعم الجديد الفاخر. بعض التنازلات البسيطة في الزواج طبيعية وصحية. علينا جميعًا أن نتكيف مع فكرة التنازل قليلًا، وأن نكون كرماء مع بعضنا. لكن إذا وجدت نفسك في موقف لا يمكنك احتماله فعلًا، عندئذ سيكون عليك أن تفعل شيئًا ما.

قد يكون ذلك الموقف هو رغبة زوجتك في الذهاب إلى رحلة غوص في أعماق الكاريبي، لكن تعترض على ذلك بشدة لسببين: أولًا، انك لا تحب الغوص بسبب تجربة سابقة سيئة تعرضت خلالها للإصابة بطفح جلدي وهاجمتك إحدى المخلوقات البحرية العجيبة ولا تود أن تكرر تلك التجربة، بالإضافة إلى أنك تحبَ قضاء وقتك في العطلة تحت الشمس وعلى الرمال. ثانيًا، بسبب التكلفة الباهظة لتلك الرحلة. اصطحاب عائلتك بأكملها إلى الكاريبي سيلتهم جزءًا كبيرًا من مدخراتك. قد تكون زوجتك ذات نمط السلوك الأحمر قصيرة النظر ولا تمانع استخدام كل ما لديكما من أموال من أجل هذه الرحلة، «إنها مجرد نقود، يمكنك دائمًا أن تحصل على المزيد». لكنك تعلم أيضًا أن سيارتك في آخر أيامها، وأن الثلاجة تُصدر أصواتًا مشؤومة لا تبشر بالخير.

اتخاذ القرار حول تلك الرحلة، أو العشاء في ذلك المطعم الفاخر باهظ التكلفة أو تذاكر الصف الأمامي في الحفل، موقف صعب، إذ لا يرغب أحد في أن يُطلق عليه «الممل» أو «المتزمت» أو أي من الصفات التي قد يطلقها عليك الشخص ذو نمط السلوك الأحمر في ذلك الجدال. لكن تذكر أن الشخص الأحمر غالبًا ما يلجأ إلى إثارة بعض الجلبة حتى يحصل على ما يريد. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر لا يخشى الصراع، وينبغي عليك ألا تخشاه أيضًا. إذا كنت تعتقد أن لديك أسبابًا منطقية وقوية لعدم القيام بتلك الرحلة، جرّب ما يلي:

1. دوّن كل الحقائق: كل المتطلبات، والتكلفة، وكل شيء قد يؤثر على اتخاذ القرار. وقارن بين تكلفة وقيمة الرحلة مع الخيارات التي اتخذتموها سابقًا (مثل تكلفة إصلاح شيء في المنزل). سوف يثبط ذلك من عزيمة الشخص الأحمر، الذي قد يشتاط غضبًا من تركيزك المزعج على التفاصيل. عندما يريد الشخص

ذو نمط السلوك الأحمر شيئًا ما فإنه يدرك تمامًا ما تحاول القيام به.

2. أكثر ما يخشاه الشخص ذو نمط السلوك الأحمر هو أن تطلب منه عرض التفاصيل، والموازنة بين الإيجابيات والسلبيات. سيسرد شريك حياتك كل الإيجابيات التي تخطر بباله، وسيكون عليك أن تسرد السلبيات. في بعض الأحيان، سوف تكتشف أن شريك حياتك محق، وأن الإيجابيات تفوق السلبيات، وعندئذ ستذهب إلى الكاريبي. لكن في بعض الأحيان سيكون العكس صحيحًا. عندئذ، إذا تمكنت من تجاوز المزاج السيئ لزوجتك وطريقتها غير المهذبة في التحدث إليك، ستتمكن من حملها على استيعاب الحقائق.

3. ارفض الاستماع إلى أي ثورات غاضبة، وقم بالإشارة دائمًا إلى الحقائق مرة تلو الأخرى. وكن ثابتًا، وكرر ما تقوله حتى تفهم زوجتك أنك لن تتراجع ولن تستسلم.

4. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر يكره الخسارة، لذا اعرض دائمًا مخرجًا مع بعض التنازلات حتى يشعر الشخص الأحمر أنه فاز على أي حال. ربما يمكنك أن تعرض قضاء عطلة نهاية أسبوع طويلة في مكان يمكن أن تتحمله ميزانية الأسرة.

5. اشترِ زهورًا.

طريقة الشخص الأصفر في إقناعك بشراء «هراء» لا تحتاج إليه على الإطلاق

سأوفر عليك الوقت وأذكرك بأن سلوك الشخص الأصفر غالبًا ما ينطوي على التلاعب. لماذا؟ لأن الشخص الأصفر لديه موهبة الكلام، كل ما يقوله يبدو رائعًا. دائمًا ما يكون الشخص ذو نمط السلوك الأصفر بارعًا في التواصل وذكيًّا في جعل الأشخاص من حوله يعجبون به. ولم لا؟ الشخص ذو نمط السلوك الأصفر سعيد دائمًا، ويضحك كثيرًا، ويحب النكات والمرح. إنه يخلق أجواء رائعة أينما حلّ، فلم لا يُعجب به الجميع؟!

إذا أراد منك الشخص ذو نمط السلوك الأصفر أن تفعل شيئًا لا تريده، لديه الكثير من الطرق لإقناعك بتغيير رأيك. في البداية، سوف يمدحك ويشيد بك، فالشخص الأصفر يحب توزيع المجاملات على الآخرين. قد تكون تلك المجاملات صادقة تمامًا، ربما يعجبهم فعلًا تلك السترة الجديدة أو يعتقدون أنك بارع في هذا العمل، لكنهم يدركون أيضًا قيمة الإشادة بالبشر، حتى إذا كان من الواضح أنهم يفعلون ذلك لأنهم يريدون شيئًا في المقابل.

الأصفر المُقنِع اللحوح

ليزا وسيطة عقارية، تحقق نجاحات مذهلة في عملها. عندما تريد أن تبيع لك شقة باهظة الثمن، سوف تلجأ إلى استخدام ما يُطلق عليه «تأثير التشابه». إذا رأت أنك تحمل حقيبة يد من علامة تجارية ما –لوي فيتون على سبيل المثال– ستقول إنها تفكر في شراء حقيبة مماثلة. إذا وجدت أن لديك قطًّا، ستعبّر عن عشقها التام للقطط (ويمكن في لحظة أن يتحول عشقها من القطط إلى الكلاب، أو السلاحف، أو العصافير، أو أي حيوان أليف قد تقتنيه في منزلك)، وسوف تبتسم بلا توقف.

وبمجرد أن تجد نفسك معجبًا بشخصية ليزا، سوف تبدأ في وصف إطلالة الشقة وكيف تبدو من الخارج، وسوف تسألك عمّن قد تود دعوته إلى حفل انتقالك إلى المنزل الجديد. وبذلك تتخيل نفسك واقفًا في شرفة المنزل وتشاهد غروب الشمس ممسكًا بكوب من المشروب المثلج وتتلقى التهاني من أصدقائك على شراء تلك الشقة الفارهة.

سيبدو الأمر رائعًا بكل تأكيد، سرعان ما ستبدأ بالتفكير فيما سترتديه في الحفل. وسترى شقتك مليئة بأقاربك وأصدقائك، وتتخيل تلك النظرة على وجه حماتك عندما ترى تلك الشقة. أليست ليزا بارعة في زراعة التخيلات داخل رأسك؟ سوف تستخدم التشبيهات والاستعارات وستكون متحمسة للغاية لدرجة أنك قد تتساءل: لماذا لم تُقدم على شراء الشقة بنفسها؟!

هل هذا تلاعب أم مجرد أسلوب تقليدي في المبيعات؟ إذا كنت يقظًا، ستتمكن من رؤية الفارق. هذا ما يفعله وسطاء العقارات لجني أرزاقهم. يمكنك القول إنه جزء من التعاقد الاجتماعي بينك وبينها. كلاكما يدرك ما يحدث بالفعل: أنت تدرك أنها تفعل كل ما في وسعها لإقناعك بالتوقيع على العقد، وهي تدرك أنك لا تتوقع منها أقل من ذلك. وجميعنا ندرك أنها تؤدي عملها فحسب.

هذا ما سيفعله الشخص الأصفر كي «يبيع» لك. لذا، إذا بدا كل شيء على ما يرام، اشترِ! وإذا شعرت أن هناك مشكلة ما، لا تشترِ. الأمر بسيط، أليس كذلك؟

كيف ترفض عرض البائع الأصفر؟

كما ستدرك، هناك سبب لعمل الكثير من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر في المبيعات بمختلف أنواعها. إنهم متحدثون بارعون،

ولديهم القدرة على فتح الأبواب المؤصدة. سيتحدثون مع أي شخص، ولديهم شخصية جذابة، غير مهيمنة أو طاغية، تمنحك شعورًا رائعًا في حضورهم. فكيف تقاوم ذلك؟

مثلما فعلت مع البائع الأحمر، يمكنك أن تقول للبائع الأصفر ببساطة إنك غير مهتم. ولكن بما أنك قرأت إلى هذا الحد، أعتقد أنك ترى البائعين اللحوحين مزعجين للغاية، وأنك لا ترغب في أن يكون الموقف محتدًا.

عادة ما يكون البائع ذو نمط السلوك الأصفر أقل اهتمامًا بالتفاصيل والحقائق من أصحاب الأنماط السلوكية الأخرى. تلك الأمور تزعجهم، ومن الطبيعي أن تجد بائعًا من أصحاب نمط السلوك الأصفر يخطئ في شيء ما. لذا، أسهل طريقة لرفض عرض البائع الأصفر هو سؤاله عن بعض الحقائق الثابتة. مع وسيطة العقارات، ليزا/ هناك الكثير من الطرق التي يمكنك أن تدفعها من خلالها إلى التراجع والاستسلام.

لنقل إنك لا تريد أن تفرض وسيطة العقارات تلك الشقة عليك بتلك الطريقة أو أنك ترغب في التجول والنظر في أنحاء الشقة في صمت وهدوء. حاول تجاهل الانجذاب العاطفي للشقة الأنيقة، وابدأ طرح بعض الأسئلة التفصيلية: ما المساحة الإجمالية بالمتر المربع؟ وهل هناك رسوم إنشائية للمبنى؟ ما السعر الذي اشترى به المالك هذه الشقة قبل عدة سنوات؟ هل هناك صندوق مخصص لصيانة المبنى؟ وما قيمة مبلغ الصيانة؟ هل يمكنك إلقاء نظرة أخرى على المكان ليلًا؟

يمكنك أن تستمر على هذا المنوال حتى تقرر وسيطة العقارات أن تقدم لك ورقة تحتوي على كل المعلومات المطلوبة أو تتخلى عن عملية البيع بأكملها وتنتقل إلى العميل المحتمل التالي على أمل أن يكون أقل انتقادًا ولا يطرح كل هذا الكم من الأسئلة. إنها تنظر إلى كل أسئلتك على أنها انتقاد للشقة، والمبنى، والحي، والمدينة بأكملها، وربما تعتبرها

أيضًا انتقادًا شخصيًّا لها. والآن، يمكنك التفكير بهدوء دون أن تملأ رأسك بكل الأفكار الخيالية الساحرة التي تؤثر على قراراتك.

لكن ماذا لو كنت تعيش مع ذلك المتحدث البارع؟

عندما يتعلق الأمر بالعلاقات، ستختلف الأمور كثيرًا. إذا كان شريك حياتك ذا نمط سلوك أحمر، يمكن أن يختلف معك، وبصوت مرتفع، وإذا تمكنت من تحمّل العاصفة لبعض الوقت، عادة ما ستنتهي المشكلة. لكن مع الشخص الأصفر، هناك تلك الطاقة والحيوية والقدرة الفائقة على الإقناع، إلى جانب الميل إلى الدراما والمبالغات العاطفية.

يخبركِ زوجك ذو نمط السلوك الأصفر أنه يرغب في بدء مشروع جديد: بناء مرآب للسيارة! فإذا بك تضعين يدك على رأسك وتنظرين من النافذة؛ حيث تقع عيناك على عدد من المشروعات الأخرى التي قرر القيام بها من قبل: شجرة التفاح التي لم يتجاوز الأمر حفر التربة، والسياج نصف المطلي، والسطح غير المكتمل والسلم بدون درابزين، والعشب غير المقصوص، وتلك الحفرة الكبيرة في منتصف حديقة المنزل والتي لا تتذكرين حتى ما الذي كان ينوي عمله عندما حفرها.

أسهل ما قد تقولينه وقتئذ: «بالتأكيد، فكرة جيدة، لا بأس». لكنك تعلميك أن زوجك شاب إيجابي ومتفائل ومزاجي، ولا ينهي أي شيء يبدأه أبدًا (راجع نقاط ضعف السلوك الأصفر). لذا لا يمكنك أن تكتفي بقول «لا بأس». ففكرة مشروع آخر غير مكتمل تسبب لك الصداع، حتى من قبل أن يبدأ. إنك تدركين أن بناء مرآب ستكون عملية باهظة التكلفة، ولن تنتهي أبدًا، إلى جانب أنك لا ترغبين في مرآب، ولا تحتاجين إليه. هذا ليس نقاشًا حول فائدة وجود مرآب للسيارة من عدمه، وإنما موقف لا تريدين فيه إقناعك بالموافقة على شيء ضد رغباتك.

أنصحك في هذا الموقف بالمخاطرة. اجلسي، وتنفسي بهدوء، وتظاهري بالحماس. كم سيكون وجود مرآب رائعًا! وكم تحبين أن يكون هناك مكان للسيارة حتى لا تتعرض لأشعة الشمس صيفًا والأمطار شتاءً! (بالرغم من أنك تعلمين بالفعل أنه لن يكون للسيارة، بل لمشروعات أخرى لم تبدأ بعد). من المهم أن تبدِين متحمسة للفكرة، وإلا لن يستمع إليكِ على الإطلاق. إذا بدأت بقول: «حقًا! مشروع آخر؟» سيزداد عنادًا. لذا، بدلًا من ذلك، اسأليه عن رؤيته وتصوراته لمرآب السيارة الجديدة. أظهري له اهتمامك باختيار موقعه، وتصميمه، وألوانه، سيقدم لك الكثير من التفاصيل، وسيزداد خياله جموحًا.

في المقابل، كل ما عليك فعله هو الابتسام والإيماء برأسك.

بعد ذلك، اصطحبي زوجك إلى جولة في أنحاء المنزل. أخبريه أن فكرة بناء مرآب رائعة لأنها ستساعدكم في إبقاء كل شيء منظمًا ومرتبًا، سيوافقك الرأي، بنفس الحماس. والآن، توقفي في الموقع المنتظر تحويله إلى مرآب. واستمعي إلى كل خططه عن التصميم بأدق التفاصيل، وتظاهري بالحماس مع كل كلمة يقولها، بل ويمكنكما الاحتفال مبكرًا بهذا المشروع الرائع.

والآن، اذهبا إلى موقع السطح المتهالك ودرابزين السلم غير المنتهي، والسياج الذي لم يكتمل طلاؤه، ودعيه ينظر إلى حالتهم المؤسفة. ولا تنسي الحفرة في منتصف الحديقة التي نسيت الغرض منها، والتي سقط فيها ابنكما الصغير الصيف الماضي. والآن، أخبريه أنك تحبين فكرة بناء مرآب، كما أحببت طلاء السياج وترميم السطح والدرابزين وتلك الحفرة وكل المشروعات الأخرى غير المكتملة، وتعدينه أنك ستساعدينه بمنتهى السعادة في بناء مرآب السيارة إذا أكمل تلك المشروعات المعلّقة.

هل فهمتِ نفسية التعامل مع الموقف هنا؟ للتوضيح: لم تقولي «لا» قط، لأنه لن يوافق على عدم بناء مرآب السيارة، ولم تشيري في أي جملة إلى أنك لا تحبين فكرة بنائه. في الواقع، أنتِ توافقين على الفكرة، ولكنك تريدين منه إنهاء المشروعات الأخرى أولًا. لكن كلاكما يعلم أن ذلك لن يحدث في المستقبل القريب.

ومن يدري؟ ربما إذا تمكّن من إكمال كل الأمور الأخرى فقد تشعرين بالرغبة في بناء مرآب للسيارة.

مشكلة التعامل مع الشركاء أصحاب نمط السلوك الأصفر أنهم يشعرون بالإهانة بمنتهى السهولة. هناك مخاطرة دائمًا في انتقاد أفكارهم؛ لأن ذلك بالنسبة إليهم سلبية وتقييد لإمكاناتهم الإبداعية. لذا، ينبغي عليك الابتسام طوال المحادثة، ابتسم وأومئ برأسك، مع توضيح وجهة نظرك بذكاء.

مع الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر، يتعلق الأمر بطريقك عرضك لما تريد قوله، وليس بما تقوله فعلًا.

كيف يستميل الشخص الأخضر قلبك العطوف؟

في بعض الأحيان أشعر بالأسف على الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر. إنهم حذرون ومراعون للغاية لدرجة يصعب معها تصديق أن أيًّا منهم قد يفرض رأيه أو أي شيء من هذا القبيل على شخص دون رغبته. ولأنهم لاعبون جيدون في الفريق، سيكون الفريق له الأولوية دائمًا على الفرد. أغلب الوقت على الأقل.

لكن حتى الشخص الأخضر لديه طرق يلجأ إليها من أجل توجيهك إلى حيث يريد. ولكن أساليبه تبدو مختلفة تمامًا. الشخص ذو نمط السلوك الأخضر لن يخبرك مباشرة بما يريد، بل يبدأ بالتلميح إلى أمور،

ويزرع بذور الفكرة على مهلٍ، ويأمل أن تخمّن ماهيتها. ولأن الشخص الأخضر لا يميل إلى المواجهة، فأنه يستخدم أسلوبًا يستميل به عواطفك.

تخيّل: طفلًا عمره 10 سنوات لديه كل ما يحتاج إليه: ملابس نظيفة، وطعام شهي، ويحصل على حلواه المفضلة كلما طلبها. يفضل هذا الطفل قضاء الوقت داخل حجرته مستمتعًا بألعاب الفيديو أو مشاهدة التلفاز أو قراءة كتاب. لكنّ والدَيْه يسأمان من ذلك، لا سيّما خلال العطلة الصيفية، فيقرران وضع حد زمني لألعاب الفيديو أو مشاهدة التلفاز ويطلبان منه الخروج من المنزل ومشاهدة العالم الحقيقي. فماذا ستكون ردة فعل الطفل؟ اعتراضات وعبوس شديد على وجهه. لا يواجه الطفل والديه بشكل مباشر، فهو يدرك تمامًا أنه لم يرَ ضوء النهار منذ أسبوع، لكنه يرسم على وجهه تلك النظرة البائسة التي تدفع كل من يراها إلى الاعتقاد بأنه تعرض لإساءة المعاملة على نحو خطير. لم يعد هناك متعة أو بهجة في أي شيء، أصبح رأسه منكسًا ولا يجيب على أحد، ولا يتناول طعامه إلا قليلًا، وكأن نهاية العالم وشيكة. إنه يفعل ذلك حتى يجعلك تشعر بالذنب على قسوتك الرهيبة في معاملته. هذا ما يطلق عليه علماء النفس «السلوك العدواني السلبي». ومن خلال ارتداء ثوب الضحية، ينجح هذا الطفل في إقناع والديه بشراء المزيد من ألعاب الفيديو!

ربما تتساءل الآن: *أي ضحية؟* ضحية القسوة الرهيبة المتمثلة في عدم اقتناء تلك اللعبة التي أرادها منذ وقت طويل، تلك اللعبة التي يمتلكها الجميع بالفعل. إذا كان لديك أبناء، ستفهم ما أتحدث عنه جيدًا. أحيانًا تمنح أبناءك ما يرغبون فيه بسبب شعورك بالذنب، ولأنك لا تريد أن ترى ابنك يعاني.

والآن، ترجم هذا الموقف إلى النسخة البالغة من هذا الطفل. ما دام الطفل ذو العشر سنوات يحصل على ما يريد بتلك الطريقة، فما الذي سيتغير مع الشخص الكبير؟ يبدو البائع الأخضر دائمًا كما لو أنه يمر بفترة عصيبة مؤخرًا، على عكس البائع الأصفر المتفائل بابتسامته العريضة، أو البائع الأحمر النشيط ومصافحته القوية. الشخص ذو نمط السلوك الأخضر ليس لديه الدافع أو الطاقة اللتان تأتيان بشكل طبيعي وفطري مع أصحاب النمطين السلوكيين الآخرين. لذا، يحاول الشخص الأخضر استمالة ومناشدة عواطفك.

بائع السيارات الأخضر

يريد بائع السيارات الأخضر، جورج، أن أشتري منه سيارة عائلية جديدة وكبيرة، لكنها باهظة التكلفة وبها الكثير من الإضافات والكماليات التي لا أحتاج إليها، فأنا أريد سيارة عادية. أولى خطوات جورج هي أن يهز رأسه للإشارة إلى أنني مخطئ، ماذا عن تلك العطلات العائلية؟ ألا تدرك أن الجميع سيحتاج إلى مساحة كافية من أجل أمتعته؟ ماذا عن دراجات الأطفال؟ (دائمًا ما يُقحم الشخص الأخضر ذكر الأطفال في حديثه، فإذا أردت أن يشعر شخص ما بالذنب تجاه شيء ما، سيكون الأطفال ذريعة مناسبة)، وماذا عن حقائب زوجتك الكثيرة؟ وماذا عن الكلب؟ ماذا؟ ليس لديك كلب؟ ينبغي عليك شراء كلب، فالأطفال يحبون الكلاب!

في الواقع، لن تفلح تلك الطريقة معي، وسأخبركم بالسبب لاحقًا، بعدما أخبركم بخطوة جورج التالية. سيبدأ جورج في التطرق إلى اهتماماتي: هل تلعب الجولف؟ هل تركب الدراجات؟ هل تحب كرة القدم؟ كانت الإجابات جميعها بالنفي، فيتساءل متململًا عمّا أفعل في

وقت فراغي، فأجيبه: «أكتب، وجهاز الكمبيوتر المحمول لا يشغل أي مساحة تُذكر».

استشف جورج من ذلك أنني شخص نرجسي من الطراز الأول، فقد كان من الواضح أنني لا أفكر إلا في نفسي. فأوضحت له أنني انفصلت عن زوجتي مؤخرًا وأن أبنائي كبروا ولم يعودوا أطفالًا. عندئذ، لم يعد أمامه سوى اللجوء إلى ما اعتبره حجة منطقية، لكنها في الواقع طفولية للغاية: *الجميع يشترون سيارة عائلية كبيرة.*

وهنا انتهت المحادثة تمامًا بالنسبة إليّ، لأنه من المستحيل أن أشتري شيئًا ما لمجرد أن الجميع يشترونه. في الواقع، لا أمانع أن أكون مختلفًا عن الجميع ما دمت لا أحتاج هذا الشيء الذي يشتريه الجميع. أوضحت ذلك له، وربما بدوت غاضبًا بعض الشيء لأنني اعتقدت أنه لم ينتبه إليّ عندما كنت أخبره بما أحتاج إليه في السيارة.

انكمش جورج نوعًا ما على نفسه وتمتم بعبارات اعتذار. وسمعته يقول لنفسه: «كيف يمكن أن يكون بمثل هذا الغباء؟ لا عجب في أن زوجته تركته». أعتقد أنها طريقة أخرى يحاول بها إقناعي أنني سأحقق نجاحًا أفضل في حياتي إذا حسنّت من خياراتي ووافقت على شراء تلك السيارة العائلية الفارهة، لكنه لم ينجح في ذلك بكل تأكيد.

كيف تتجنب الشعور بالأسف على هذا الشخص؟

ما مقدار اهتمامك بمشاعر الشخص صاحب نمط السلوك الأخضر؟ إذا تمكنت من الإجابة على هذا السؤال، ستدرك أنك تعرف حل المشكلة بالفعل. تمامًا كما هو الحال مع رجل المبيعات الأحمر والأصفر، يمكنك بمنتهى البساطة أن تقول: «لا، شكرًا لك، لست مهتمًا».

لا يستخدم الشخص ذو نمط السلوك الأخضر نفس أساليب الضغط التي يتبعها الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أو الأصفر، ولن يطيل في محاولة إبرام تلك الصفقة كما سيفعل الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أو الأصفر، بل سيميل سلوكه أكثر نحو السلبية. يأمل الشخص ذو نمط السلوك الأخضر أن تشتري منه السيارة دون الحاجة إلى كثير من النقاش أو الجدال. (أخبرني رجل مبيعات ذو نمط سلوك أخضر ذات مرة أنه لم يطلب من أي عميل قط إنهاء الصفقة فورًا، وعندما سألته عن السبب، قال إنه يفضل ألا يتلقى «رفضًا» مباشرًا من العميل، لأنه لا يشعر بالارتياح حيال سماع كلمة «لا»). لذا، يمكنك أن تطلب من البائع الأخضر بعض الوقت للتفكير وتسير مبتعدًا، ولن يطاردك في أرجاء المعرض ليحاول التأثير عليك.

لكن لنفترض الآن هذا الشخص الأخضر هو شريك حياتك. مشاعره رقيقة مثل الزوج صاحب نمط السلوك الأصفر الذي يريد بناء مرآب للسيارة، ولكن على نحو أسوأ بكثير. لن نرغب في خلق حالة من الصراع مع هذا الشخص، لكن يجب أن نحرص (بطريقة ودية وحازمة) أننا غير محاصرين في زاوية لا نريد أن نكون فيها، وأن نُظهر أننا لا ننخدع بالطرق التي قد يلجأ إليها هذا الشخص.

عادة ما يحاول الشخص ذو نمط السلوك الأخضر أن يتلاعب بنا ويؤثر علينا من خلال عدم فعل أي شيء على الإطلاق. إذا فكرت في الأمر، ستجد أنه من الممكن منع حدوث أي شيء تقريبًا عن طريق الجلوس ساكنًا وعدم التعاون. تخيل: طريقًا سريعًا من حارتين وحدًّا أقصى للسرعة 90 كيلومترًا في الساعة، ولكن لا شيء يتحرك لمسافة طويلة. هل تتخيل أن سيارة واحدة معطلة قد تتسبب في كل ذلك الزحام والفوضى؟

زوجك العنيد في المنزل

ينطبق نفس الأمر مع شريك حياتك صاحب نمط السلوك الأخضر. الزوج الذي لا يريد الذهاب معك إلى عشاء عائلتك لديه طريقته الخاصة في دفعك إلى إلغاء حضورك (وعادة ما يكون الخلاف مع الشخص الأخضر حول شيء «لا» يريد فعله، وليس العكس).

لن يخبرك زوجك أنه لا يرغب في الذهاب. ولن يقول إنه يفضل البقاء في المنزل ومشاهدة مباريات كرة القدم (مثلما فعل خلال آخر 333 عطلة أسبوعية). لكنه سيقول إنه لا يشعر أنه على ما يرام. وعند سؤاله عن المشكلة بالتحديد، ستكون إجابته غامضة. ربما ألم في المعدة، أو صداع شديد، المهم أنه لا يشعر أنه على ما يرام.

الحقيقة أنك -إذا لم تتوقعي ذلك- ستكونين في مشكلة لأن زوجك قرر عرقلة خططك وألا يتماشى مع ما ترغبين فيه. إنه يريد أن يسمعك تقولين -طواعية- إنكما ستبقيان معًا في المنزل. لكنك ترغبين الليلة في حضور العشاء العائلي، سيحضر بعض أفراد العائلة من سفر بعيد، ولن تتمكني من رؤيتهم مرة أخرى، وتريدين أن يذهب زوجك معك.

يبدو أن أمامك ثلاثة خيارات:

1. الانصياع إلى رغباته والبقاء في المنزل، لتحظين بهدوء مؤقت وندم لشهور.
2. الذهاب إلى العشاء العائلي وحدك، لأن زوجك سيكون عابسًا طوال الوقت كما لو كانت حياته بائسة. وسينصرف مبكرًا إذا حضر على أي حال.
3. أو يمكنك أن تُصرّي على ذَهابه معك بغض النظر عن أي شيء. يمكنك دائمًا مواصلة الجدال حتى يستسلم ويوافق على الحضور، وأظن أنك تعرفين بالفعل أنه سيستسلم سريعًا.

والآن، انسَيْ كل ما سبق؛ لأن الحل مختلف تمامًا. إذا كنت تعرفين زوجك تمام المعرفة فإنك ستتوقعين الأسلوب الذي سيلجأ إليه للتلاعب بكِ حتى ينال مبتغاه. لذا، عندما تخبريه عن العشاء العائلي، فإنك تعرفين بالفعل كيف ستبدو الأمور بعد أسبوعين عندما يحين موعد العشاء. يمكنك الاستعداد لمعارضته عن طريق التخطيط لذلك مسبقًا. لأنك تدركين أنه حتى إذا وافق على حضور العشاء عندما تذكرينه في المرة الأولى (وهذا احتمال شبه مؤكد)، ستظل هناك مخاطرة. دائمًا ما يقول الشخص ذو نمط السلوك الأخضر «نعم» في البداية (بالرغم من أنها تكون أشبه بـ «لا بأس»، أو «لا مشكلة في ذلك»، أو «اقتراح جيد»، أو حتى قد يكتفي بقول «امممم»).

وخطوة بخطوة، على مدار الأسبوعين حتى يحين موعد العشاء العائلي، يمكنك ترسيخ وتعزيز رغبة زوجك في الحضور. عليك ذكر كل الأمور الإيجابية، سيكون شقيقك -الذي ينسجم معه زوجك جيدًا- موجودًا، وسيكون صنفه المفضل من الطعام حاضرًا، ويمكنه مشاهدة إعادة المباراة بمجرد عودتكما. وبقليل من الجهد، سيصبح سلوكه إيجابيًّا وسيرتدي من نفسه أفضل قميص لديه دون أي عبوس أو تذمر.

لكن سيظل من الأفضل أيضًا أن تواجهيه بمدى سخافته بشأن مسألة عدم رغبته في مغادرة المنزل. ذكريه بمدى أهمية ذلك العشاء العائلي بالنسبة لكِ. أجبريه على الموافقة على حقيقة ضرورة حضورك ذلك العشاء وأنك تريدين منه الذهاب معك. ذكريه بمواقف مشابهة رفض فيها رغباتك بشكل صريح. ناقشيه بهدوء عمّا حدث: كيف شعر عندما قال «موافق» في المرة الأولى؟ ولماذا كان يقصد قول «لا» طوال ذلك الوقت؟ اسأليه إن كان يتظاهر بألم المعدة أم أن الأمر نفسي وعصبي، ألسنا نتوتر جميعًا بطريقة أو بأخرى، عندما نواجه عائلات أزواجنا!

المهم أن تتحدثا عن المشكلة الفعلية!

وضحّي له أنك تحبينه رغم عناده ولكنك لا تريدين أن يتم التلاعب بكِ. اجعليه يعدك أنه لن يمارس أي حيلة في يوم العشاء العائلي. وذكريه بذلك مرات عديدة، حتى موعد العشاء المنتظر.

أعتقد أن القارئ يتساءل الآن: *ولماذا أضطر إلى التعامل مع رجل ناضج مثل الأطفال؟!*

كما ذكرنا مع الطفل صاحب العشر سنوات الذي يحب ألعاب الفيديو ومشاهدة التلفاز، سوف يستخدم زوجك ذو نمط السلوك الأخضر الأساليب التي يعلم أنها ستنجح. لا يزال ذلك «عدوانًا سلبيًّا»، لكن نسخة البالغين. لن يغير الشخص الأخضر من أسلوبه إلا إذا أوضحت له أن هذا الأسلوب لن يجدي معك نفعًا. ستحتاجين إلى جعل زوجك الأخضر يتحدث عن المشكلة وأسباب رفضه بدلًا من السماح له بممارسة حيله وعناده والجلوس على الأريكة لمشاهدة المباراة.

الأمر يعود إليكِ.

كيف يقنعك الشخص الأزرق بالحقائق؟

كيف تكون مقنعًا بالحجج الواقعية؟

خلال السنوات الأخيرة، التقيت بعدد كبير من العاملين بالمبيعات في كل المجالات التي يمكنك أن تتخيلها، وذلك في العديد من برامج التطوير، ويمكنني القول بثقة «ليس هناك أي نوع أو نمط شخصية لم أصادفه». إحصائيًّا، نمط السلوك الأكثر شيوعًا في فرق المبيعات هو الأصفر، والعديد منهم يحقق أرقامًا رائعة. لكن بعض النجوم الحقيقيين الذين التقيت بهم من البارعين الناجحين الذين يحققون أهداف الميزانية عامًا بعد عام، دائمًا ما تكون لديهم لمسة من نمط السلوك الأزرق أيضًا.

وأرى أن هناك سببين لذلك: أولًا: لأنهم منهجيون ومنظمون للغاية في طريقة عملهم. وثانيًا: لأنهم يلتزمون بالحقائق.

لن تنبهر على الأرجح بشخصية وحماية البائع صاحب نمط السلوك الأزرق، لكنك ستنبهر بالطريقة التي يعمل بها.

سيدة الأعمال الزرقاء

تعمل سارة في بيع المطابخ منذ عدة سنوات، وتشتهر باهتمامها البالغ بالتفاصيل وهدوئها. عندما تزورين المعرض مع زوجك، ستلاحظ سارة كل التفاصيل المتعلقة بكِ: كيف ترتدين ملابسك، وكم تبلغ التكلفة التقريبية لخاتم زفافك، وكل شيء آخر. وعلى عكس البائع صاحب نمط السلوك الأصفر، لن تثرثر سارة مع عملائها كثيرًا، ولن تقول إنها تحب ذلك الفستان، أو يعجبها ذلك الحذاء، لكنها ستلاحظ وتدون في عقلها كل العلامات التجارية التي تستعملينها، من السيارة إلى الحذاء.

سوف تجلسين، وتبدأ سارة طرح الأسئلة. سوف توجه خطابها لك ولزوجك على حد السواء. هل أنتما هنا لطلب مطبخ *اليوم*؟ ما نوع المطبخ المطلوب؟ هل تفضلان استخدام أي مواد معينة؟ هل هناك متطلبات أساسية أو أمور ينبغي تجنبها بشكل قاطع؟ ما أفضل ما يعجبكما في مطبخكما الحالي؟ وما الذي تفتقدانه؟ وتستمر قائمة الأسئلة وتطول، لدرجة قد تجدانها مرهقة. إنكِ ترغبين في رؤية عينات من المطابخ، واختيار الألوان، ومقابض الأبواب، وكل تلك الأمور الممتعة، لكنك تجدين سارة تشرع في تحليل احتياجاتك بشكل تفصيلي. دائمًا ما تعمل سارة بتلك الطريقة، وسيارتها الفارهة خارج المعرض دليل على أنها تجيد عملها.

بعدما تتعرف سارة عليك، وعلى ميزانيتك، وموعد احتياجك للمطبخ، وقتها سوف تصحبك لمشاهدة العينات واختيار المواد والألوان وكل تلك الأمور الأخرى. قد لا تجدين في هدوئها وأسلوبها الواقعي مصدر إلهام لكِ، لكنك ستحصلين على إجابات لكل أسئلتك. ولأن سارة بارعة في عملها، لن تحتاج إلى البحث عن الإجابات، يمكنها سرد مواصفات وتفاصيل كل قطعة في معرضها.

على الأرجح لن تطلبي مطبخك الجديد من الزيارة الأولى، فالمطبخ الجديد الكامل في المنزل أو الشقة متوسطة الحجم باهظ التكلفة. وعند الحديث عن هذا القدر الكبير من المال، سترغبين في مراجعة بعض المخططات في المنزل ومناقشتها مع زوجك أو أصدقائك. تدرك سارة ذلك جيدًا، لذا لن تحاول إتمام عملية البيع مباشرة، بل سترسل معك الكثير من الكتيبات عن التصميمات المتوفرة. لكنها ستحرص في نفس الوقت على تدوين رقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني.

وهذا لأن سارة ستتصل بك في اليوم التالي وتسألك عن رأيك في التصميمات وإن كان هناك لديك أي مقترحات أو تعديلات. وإذا قلتِ لها أنك تريدين المزيد من الوقت للتفكير، سوف تتصل بك في اليوم التالي، ثم اليوم الذي يليه، وهكذا. في الواقع، سوف تتابع معك بالاتصال حتى تقدمين لها إجابة صريحة، إما «نعم» أو «لا». تلك هي نقطة القوة الرئيسية للبائع الأزرق، لا يستسلم بسهولة، ولا يترك الأمور معلقة بلا خاتمة.

بالتأكيد لا يعتبر ذلك تلاعبًا، وإنما طريقة فعالة للغاية لإنجاز العمل. لكن ينبغي أن تعلم أنك تتعامل مع شخص مثل «الغراء»، لن يدعك وشأنك، ولن تتخلص منه بسهولة.

كيف تتخلصين من ملكة المنطق والموضوعية؟

في الواقع، لا يوجد ما قد تتذمر بشأنه، البائع ذو نمط السلوك الأزرق لا يتعامل بالحدة التي يتّسم بها البائع الأحمر، ولا يثرثر كثيرًا بمعسول الكلام مثل البائع الأصفر، ولا يحاول استمالة عواطفك مثل البائع الأخضر، بل يحاول البائع الأزرق أن يكون عقلانيًّا للغاية.

ينظر البائع ذو نمط السلوك الأزرق إلى عملية البيع باعتبارها مسألة رياضية، ويحاول حلها منطقيًّا، بنفس الطريقة التي تبيع بها سارة المطابخ. كيف يمكنك أن تتجنب طلب مطبخك الجديد منها تحديدًا؟ إذا كان السبب هو أنها –سارة نفسها– لا تعجبك، أو لأن التصميمات لم تعجبك، أو لأنك تبينت أن السعر أعلى بكثير مما كنت تتوقع، أو لديك عرض أفضل من معرض آخر، كل ما عليك هو أن تقول: «أشكرك لوقتك، لكني لا أريد ذلك المطبخ في الوقت الحالي. سأعاود الاتصال بك إذا غيّرت رأيي».

الأمر بسيط، أليس كذلك؟ سوف يشعر البائع الأزرق، مثل الأحمر، بخيبة الأمل بسبب خسارة الصفقة، لكنه لن يشعر بالإهانة، لأنه يدرك أن ذلك جزءًا طبيعيًّا من العمل، وأن معظم محاولات البيع تنتهي بسماع كلمة «لا». (في الواقع، عندما تعمل في المبيعات، ستسمع كلمات الرفض أكثر مما قد تسمع كلمات القبول).

عادة ما يتبع البائع ذو نمط السلوك الأزرق قواعد محددة بحذافيرها. إذا أخبرته أنك لا تريده أن يتصل بك مجددًا، من المرجح ألا يتصل بك فعلًا. لكن إذا أخبرك أنه سيتصل بك بعد أسبوع وقلت له لا بأس، فسوف يتصل بك بعد أسبوع بالضبط. هكذا يعمل البائع ذو نمط السلوك الأزرق. إذا كنت تريد الرفض ولا تحب أن تقول ذلك صراحة، أنصحك بأن تخبره بذلك في أسرع وقت ممكن، فهذا يوفر وقت وجهد الجميع.

حسنًا، كيف سيبدو الوضع مع شريك الحياة الأزرق؟

وفيما يتعلق بالعلاقات الشخصية، لنقل إن شريك حياتك من أصحاب نمط السلوك الأزرق ولديه فكرة ما لا تعجبك على الإطلاق. على سبيل المثال، يرغب في الاستقالة من عمله والعودة إلى الدراسة. (الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق يحبون القراءة والاطلاع على المعلومات والحقائق). سوف يأتي إليك شريك حياتك بخطة متكاملة عن عدد الساعات التي سوف تستغرقها الدورات التدريبية التي يحتاج إليها، بل وسيحدد أيضًا الوظيفة التي يتوقع الحصول عليها بمجرد إنهاء دراسته الجديدة. ربما ستجد أنه عمل أيضًا على الجوانب المالية، بالنظر إلى الانخفاض الكبير المتوقع لدخلكما المشترك خلال العامين المقبلين.

قد يؤدي هذا الموقف إلى مناقشة حادة للغاية. على الجانب الفكري البحت، تدرك أن شريك حياتك محق بشكل ما، إذا حصل على شهادة جديدة، سوف يتمكن من الحصول على وظيفة أفضل من وظيفته الحالية، وسيكون راتبه -بعد عامين- أعلى من راتبه الحالي بنسبة 25 %، بافتراض حصوله على تلك الوظيفة المتوقعة. ولكنك تدرك أيضًا أن الأمور ستكون صعبة للغاية حتى ينهي دراسته ويحصل على الوظيفة الجديدة المنشودة. إنك قلق بشأن الأمور المالية بالفعل، وفكرة الاعتماد على مصدر دخل واحد لتلك الفترة الطويلة مرعبة. ربما ستضطران إلى اقتراض المال خلال تلك المرحلة. باختصار، يبدو الأمر مستحيلًا.

وقد تكون هناك بالتأكيد أسباب أخرى أنانية بعض الشيء حول عدم رغبتك في دعم خطة شريك حياتك. ربما تشعر بالقلق من أن ينتهي المطاف وهو يحصل على راتب يفوق راتبك بكثير. ربما لا ترغب في تحمّل المزيد من الأعباء والمهام المنزلية. وربما ستتذكر أيضًا أن الأطفال

سيفتقدون وجود والديهم معًا على العشاء بسبب الدروس الليلية. وربما قد تمنعك تلك الدروس الليلية أيضًا من فرصة الخروج مع أصدقائك؛ لأنك ستضطر إلى البقاء في المنزل مع الأطفال. بصراحة، لا أعتقد أن أيًّا من تلك الدوافع نبيلة أو منطقية، لكن لنقل إنك تعترض على الفكرة لسبب وجيه.

شريك حياتك يتصرف بعقلانية ومنطقية، ولا يحاول التلاعب بك على الإطلاق، فهذا ليس أسلوب الشخص الأزرق، لكنه يحاول التأثير عليك بشكل واضح. ومن سوء حظك، لا يمكنك الاستعانة بالمنطق والحسابات، فهما ليسا في صفك خلال تلك المناقشة.

سلاحك المضاد هو المشاعر القوية، متمثلة في الصراخ، أو نوبة غضب، أو البكاء. تصرف بطريقة غير منطقية بقدر الإمكان، وسوف يؤدي ذلك إلى اختلال توازن شريك حياتك. الشخص الأزرق يميل إلى التفكير أكثر من معظم أصحاب أنماط السلوك الأخرى. سوف يقوم بتحليلك ويحدد إن كنت تتظاهر بالفزع أم أن مشاعرك ومخاوفك حقيقية. وإذا توصل إلى أن مخاوفك حقيقية فعلًا، سوف يستمع إليك ويحاول طرح الحلول.

وهناك طريقة أفضل، وهي التفاوض. إذا وافقت على خططه، ما الذي سيقدمه لك في المقابل؟ إذا كان شريك حياتك سيغيب لأوقات طويلة بسبب الفصول الدراسية وستضطر إلى تولي المزيد من الأعباء المنزلية، فما الذي ستحصل عليه في المقابل؟ هذا إن لم يكن لديك سبب وجيه بالفعل لرفض الفكرة من الأساس، وإنما تحاول التفاوض على مقابل لذلك. أما إذا كنت ترفض الفكرة برمّتها، فلا تفعل أي شيء. فكّر فيما تود فعله بدخلكما المشترك الأعلى بعدما يحصل شريك حياتك على وظيفته الجديدة في المستقبل. ما الذي تريد فعله الآن وتعجز عن ذلك

بسبب المال؟ ألا تريد السفر إلى أوربا؟ هل يوافق شريك حياتك على الاحتفال بوظيفته الجديدة المستقبلية باصطحاب جميع أفراد العائلة إلى تلك الرحلة؟

هناك ميزة في الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق، وهي أنهم يتذكرون اتفاقياتهم ووعودهم دائمًا، بفضل عقليتهم المنظمة. هذا لا يعني أنهم أشخاص بلا مشاعر، لكنهم يميلون أكثر إلى المنطق. ولكن هذا يعني أيضًا أنك إذا نجحت من خلال مفاوضاتك مع شريك حياتك في إقناعه بتأجيل دراسته عامًا واحدًا، سوف يبني كل خططه على الذهاب في الوقت المحدد. وعندها إذا كنت لا تزال تعارض الفكرة، سيكون موقفك أصعب في المناقشة هذه المرة.

7

المختل النفسي الأحمر المهيمن

يتصرف المختلون نفسيًّا وفقًا لما تمليه عليه أفكارهم المجنونة، بينما لا يتجاوز بقيتنا حاجز التفكير إلى التنفيذ.

- مارتي روبين

لقد رأينا كيف يؤثر التلاعب أو التأثير أو حتى مهارات البيع اليومية العادية على قراراتنا، ولكننا تناولنا بشكل أساسي أمثلة للتأثير الذي لا ينطوي على أجندة أو دوافع خفية خبيثة. وبالحديث عن الدوافع، هناك عدد من الدوافع المختلفة، وسوف نلقي نظرة فاحصة عليهم.

1. الدوافع المكشوفة التي نتفق عليها

قبل أن تقول: «بائع السيارات لديك دوافعه الخاصة، فهو يحاول بشتى الطرق أن يقنعني بشراء سيارة من معرضه»، أريد أن أذكرك أننا نعلم بالفعل أن ما يفعله البائع أو الوسيط العقاري هو البيع، أو

التفاوض حول البيع. كما قلت: هناك دوافع مكشوفة تمامًا، لا تخفى على أي شخص. إذا زعمت الوسيطة العقارية أن كل ما يهمها هو أن تعثر لي على أفضل شقة لعائلتي دون أن تكسب شيئًا من تلك الصفقة، سيبدو الأمر غريبًا. قد نتساءل في بعض الأحيان إن كان الوسيط العقاري يعمل لصالح المشتري أم البائع، لكننا نفهم جميعًا دوافعه لإتمام عمليات البيع.

2. الدوافع الخفية التي نتفق عليها

لعل أبرز مثال هو ما تقوم به البنوك، لأنها ليست صادقة وصريحة بشأن ما تفعله. بالرغم من أن سيرتي المهنية تنص على العمل في قطاع البنوك لأكثر من أربعة عشر عامًا، سأتحدث بصراحة عن تلك النقطة. في الواقع، كل من يعمل في قسم المبيعات داخل البنك لا يُطلق عليه مندوب مبيعات. قد يُطلق عليه مستشار مالي أو مستشار استثمارات شخصية أو وسيط استثمارات أو أي تسمية أخرى، عدا «مندوب مبيعات»، بالرغم من أن عملهم قائم كليًّا على «البيع». ودائمًا ما نقع في نفس الفخ، في كل مرة، لأنهم لا يقترحون إلا منتجاتهم فقط. لقد تعرض هذا النظام للانتقادات على مر السنين، وذلك لأسباب وجيهة، لكن دون أي تغيير. في الواقع، حتى مديري البنوك أنفسهم ليس لديهم رأي في كيفية إدارة الأمور، لذا لا فائدة من الذهاب إلى البنك الذي تتعامل معه لإثارة بعض الجلبة. لكن تذكر أنهم جميعًا «مندوبو مبيعات»، وليسوا مستشارين. هذا مثال للدوافع الخفية التي نتفق عليها بشكل مشترك. هناك دافع خفي، وهو رغبة البنك في بيع منتجاته المالية لك، وجميعنا نعلم ذلك ونسمح به.

3. الدوافع «الخفية» فعلًا

عندما نتحدث عن الأشخاص الذين لديهم دوافع خفية، نقصد الأشخاص الذين لديهم أغراض وأهداف مختلفة تمامًا عمّا يقولونه، نتحدث هنا عن التلاعب النفسي بنوايا خبيثة. الأشخاص الطبيعيون، مثلي ومثلك ومثل معظم من نصادفهم في حياتنا، يجدون صعوبة في تخيّل إقدام شخص ما على فعل أمور نعجز أو لا نقدر على فعلها. لسنا ساذجين بكل تأكيد، جميعنا نعلم بوجود الحكام الطغاة المختلين نفسيًّا، وندرك وجود قتلة متسلسلين، وقرأنا عنهم. ولكننا نتخيلهم دائمًا بصورة الوحوش حتى في حياتهم وسلوكياتهم اليومية بنفس الطريقة التي يرتكبون بها جرائمهم الفظيعة. لا نتخيل أن هؤلاء المجرمين الذين يرتكبون المذابح والمجازر يأخذون سيارتهم إلى ورشة الإصلاح، ويشترون بعض منتجات البقالة والحليب في طريقهم إلى المنزل. وهذا هو الخطأ الخطير الذي نقع فيه. أسوأ أنواع الوحوش هم من يعلمون كيف يتصرفون بشكل طبيعي مثلي ومثلك. حتى إن بعضهم قد يبدو طبيعيًّا لدرجة تجعلنا نبدو بجوارهم أشرارًا أو منحرفين، وهنا تكمن الصعوبة.

الأشخاص الذين سنتحدث عنهم الآن هم الذين لا يمكن تصنيفهم باستخدام نظام تقييم الشخصية «ديسك». إنهم أشخاص بلا ألوان، أو أشخاص بكل الألوان، أو أشخاص بلون خامس. إنهم نسخة مشوهة شريرة مني ومنك، إنهم «المختلون نفسيًّا».

أصحاب نمط السلوك الأحمر هم المختلون نفسيًا

لأكون صادقًا، هذا العنوان هو ملاحظة شائعة أسمعها كثيرًا عندما ألقي المحاضرات في مختلف المؤسسات. ولأن أصحاب نمط السلوك الأحمر نادرون (نحو 0.5 % من إجمالي الأشخاص ينتمون إلى تصنيف نمط السلوك الأحمر *فقط*)، تجد كثيرًا من الأشخاص لا يفهمون أصحاب هذا النمط السلوكي. في المثال الذي ذكرناه من قبل، عندما تتجادل بحدة مع شخص ما، ثم يدعوك إلى الغداء بعد ثوانٍ قليلة، سيبدو ذلك غريبًا، أليس كذلك؟

لو حصلت على دولار واحد في كل مرة يأتيني فيها شخص ما، يتلفت يمينًا ويسارًا، ثم يقول لي بصوت هامس إنه يشك بمنتهى الجدية أن رئيسه مختل نفسيًا، لكنت أكتب الآن هذا الكتاب من جزيرتي الخاصة وسط المحيط. على أي حال، بعدما يشاركوني هؤلاء الأشخاص شكوكهم، أطرح عليهم بعض الأسئلة حول رئيسهم، وغالبًا ما تكون الإجابات: غاضب، عدواني، يهاجم الجميع، لا ينصت إلى أحد، يطلب مطالب غير معقولة، يطلب تفانيًا تامًا تجاه العمل، ولا يشيد بأحد أبدًا.

في الواقع، هناك بعض الدراسات تشير إلى أنه كلما ترقيت أكثر داخل أي مؤسسة، زادت احتمالية مصادفتك للمختلين نفسيًا. ولكن نفس الأمر ينطبق أيضًا على أصحاب نمط السلوك الأحمر.

الأمر بهذه البساطة، كلما صعدت إلى الأعلى، كانت الرياح أعتى. ويصبح كل شيء أصعب فوق القمة: منافسة أكبر، ومسؤولية أثقل، ومخاطر أعلى. ولأن أصحاب نمط السلوك الأحمر لديهم قدرة على التعامل بصراحة وشراسة أكثر من أصحاب أنماط السلوك الأخرى، غالبًا ما ينتهي بهم المطاف في أعلى المناصب بفضل ميولهم التنافسية وقدرتهم على إبعاد الآخرين عن طريقهم، ليقفوا وحيدين في القمة.

قد تقول الآن: «*ولكن هذا لا يعني أنهم ليسوا مختلين نفسيًّا*».

العامل المشترك بين المختلين نفسيًّا وأصحاب نمط السلوك الأحمر هو قدرة كليهما على تحمّل الظروف الصعبة بمختلف أنواعها. إلا أن قدرة المختلين نفسيًّا على التحمّل ترجع إلى عدم اهتمامهم بالآخرين، بينما يتحلى أصحاب نمط السلوك الأحمر بالمثابرة بفضل تركيزهم على المهام والمشكلات التي بين أيديهم، ولا تزعجهم فكرة الصراعات مثل غيرهم. يتسم أصحاب نمط السلوك الأحمر بالعملية، ويدركون أنهم ليسوا محل تقدير من الجميع. بالتأكيد يفضلون لو كانوا محبوبين، مثل أي شخص، لكنهم يدركون أنها غاية لا تُدرك، فيترفّعون عنها.

كيف أميّز بين المختل نفسيًّا والمدير صاحب نمط السلوك الأحمر؟

سؤال مثير للاهتمام. الرئيس ذو نمط السلوك الأحمر سيستمر بالعمل بلا كلل ولا ملل، وسيتجاوز الكثير من الأشخاص ليتخذ بعض القرارات التي لن تحظى بالشعبية والقبول من تحقيق أي هدف يضعه نصب عينيه.

لكنه سيكون على هذا النحو باستمرار، دائمًا ما سيكون أكثر حدة من المتوسط. لكن الفارق الأهم، أنه سيعمل شخصيًّا بمنتهى الجد. غالبًا ما يكون أول من يحضر إلى العمل وآخر من يرحل. الأمر الذي لا يفعله المختلون نفسيًّا. أخلاقيات العمل بالنسبة للمختلين نفسيًّا مختلفة تمامًا، فيسعدهم دائمًا التسلل بعيدًا عن العمل أو أي شيء يشبه العمل.

المدير ذو نمط السلوك الأحمر لن يهدر أي وقت في محاولة إبهار موظفيه أو إسعادهم، وهذا أيضًا فارق مهم. لا يركز الشخص ذو نمط السلوك الأحمر على العلاقات، بل ويتعايش بلا أي مشكلة مع إدراكه بأن كل طلباته غير المنطقية تمثّل إزعاجًا للآخرين. وهذا لا يعني أنه لا يهتم بالآخرين، لكن العمل دائمًا له الأولوية. مبدأه بسيط: ينبغي أن

تعمل أولًا، بمنتهى الجد والاجتهاد، ثم يحق لك الاحتفال. يجب أن يتأكد أن خط النهاية في مرمى البصر قبل أن يقرر الذهاب إلى الغداء أو تناول القهوة. في الواقع، نادرًا ما قد يأخذ أي استراحة ولن تجده يثرثر مع الآخرين أمام ماكينة القهوة. يدرك الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أن الأشخاص يقدّرون كثيرًا تلك الاستراحات القصيرة لتناول القهوة والدردشة مع زملائهم، لكنها لا تمثل له على المستوى الشخصي أي فائدة، فيتجنبها.

بالمقارنة، يشارك المختلون نفسيًّا في الأنشطة الاجتماعية لأنها تتيح لهم الفرصة لمعرفة نقاط ضعف الآخرين، والأمور التي يمكنهم استغلالها ضد الآخرين عندما تُتاح لهم الفرصة. وسيحاولون إبهار كل من يصادفهم، في البداية على الأقل، وهذا فارق مهم. يمكنك أن تتهم الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر بما شئت من اتهامات، لكن لا يمكنك أن تتهمه بمحاولة إبهار شخص آخر.

إلى هنا تظهر الاختلافات والفوارق، أليس كذلك؟

نكتفي بهذا القدر، لأن هناك أيضًا بعض أوجه الشبه بين أصحاب نمط السلوك الأحمر والمختلين نفسيًّا. كلاهما يتسم بالحدّة، ولن يفكر أي منهما مرتين قبل أن يصرخ عليك لأي سبب أو خطأ تافه. ولا يمانع المدير ذو نمط السلوك الأحمر والمدير المختل نفسيًّا من انتقاد وتقريع موظفيه أمام زملائهم.

لكن في حالة المدير ذي نمط السلوك الأحمر، عادة ما يكون الضحية مستحقًا لذلك الانتقاد. تلك السمة الشخصية لأصحاب نمط السلوك الأحمر غير محببة لدى الكثيرين، لكنْ هناك فرق جوهري بين سلوك المدير الأحمر والمختل نفسيًّا. المدير ذو نمط السلوك الأحمر يدرك حقيقة أن سلوكه المهيمن يزعج الآخرين، برغم أنه لا يقصد

ذلك، لكنه يتقبل العواقب لأنه يريد المضي قدمًا والكشف عن مواطن الخلل والتقصير، فكما قلنا «العمل أولًا». وغالبًا لا يدرك المدير الأحمر مقدار الإزعاج الذي سببه للآخرين إلا عندما يرى رد فعل الآخرين تجاه الموقف. لكنه لن يبالي، لأنه لم يكن يقصد إهانة أي شخص. إذا كان الآخرون مرهفي الحس، فتلك مشكلتهم!

أما عندما يوبّخ المدير المختل نفسيًّا أحد موظفيه، فغالبًا ما يفعل ذلك كي يتلذذ برؤية شخص آخر يشعر بالإحراج أو الإساءة. وكثيرًا ما يضحك المختلون نفسيًّا على مصائب الآخرين، ويمكنهم دائمًا اختلاق أسباب لبدء الصراخ والتوبيخ. يعتمد الأمر فقط على حالتهم المزاجية في ذلك الوقت.

نوايا المختل نفسيًّا هي تدمير الأفراد سريعي التأثّر بمثل تلك المعاملة السيئة. يحب المختل نفسيًّا رؤية ضحاياهم ينهارون ببطء تحت الضغط.

خلاصة القول

هل ترى الآن الفارق؟ كل ما نحتاج إليه هو معرفة دوافع كل تصرّف. إذا فهمنا المنطق الكامن وراء تلك التصرفات، ربما سنصبح أكثر صبرًا على المدير الأحمر الفظ، بل وربما سنتحلّى بالجرأة لإخباره بأن توبيخ أحد موظفيه أمام البقية أمر غير لائق.

وفي المقابل، ينبغي أن نكون أكثر يقظة والانتباه إلى الأشخاص الذين تظهر عليهم سمات الاختلال النفسي. هؤلاء الأشخاص لن يغيروا سلوكياتهم مهما قلت لهم. بل على العكس، إذا علم مديرك المختل نفسيًّا أنك تشعر بالإهانة عندما يتصرف بشكل معيّن، سوف يواصل ممارسة هذا السلوك عمدًا. إذا كنت تعتقد أن لديك مديرًا أحمر قد يكون منفتحًا

للحديث بشكل مباشر عمّا يزعجك في سلوكك، لكن لو تبيّن أنه مختل نفسي وليس شخصًا ذا نمط سلوك أحمر، ستكون قدّمت له سلاحًا فعالًا على طبق من فضة ليستخدمه ضدك.

الفارق الأخير

ذكرت منذ قليل أخلاقيات العمل. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر، سواء مدير أو موظف عادي، يعمل بمنتهى الجدية. وما لم يفقد الشخص الأحمر ثقته بالشركة أو المؤسسة أو يقرر تكريس جهوده لأمور يراها مجزية أكثر، سيبذل الشخص الأحمر كل طاقته من أجل العمل. بل ويميل الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أيضًا إلى أن يُنجز معظم الأمور بنفسه؛ لأنه يعتقد أن بإمكانه إنجازها أفضل من أي شخص آخر. يعجز الكثيرون من أصحاب نمط السلوك الأحمر عن تفويض المهام، لأنهم لا يثقون بكفاءة زملائهم. ويُسفر ذلك عن أيام عمل طويلة.

وفي المقابل، لا ينوي المختل نفسيًّا أداء أي عمل بنفسه. يفضل دائمًا التسلل بأي ذريعة، وتفويض كل شيء لأي شخص أمامه، ولا يتردد في الشكوى بصوت مرتفع إذا لم تسر الأمر كما يريد. المختل نفسيًّا يستغرق وقتًا طويلًا في استراحة الغداء، ويصل إلى العمل متأخرًا ويغادر مبكرًا، وعندما يدرك أخيرًا أن عليه تسليم عمله خلال يومين فقط، يُمطر مرؤوسيه بكم هائل من الأعمال. ولأن قدرة المختلين نفسيًّا على إدراك وفهم العواقب محدودة للغاية، ينتظرون دائمًا إلى آخر دقيقة لإنجاز ما هو مطلوب. سيطلب المدير المختل نفسيًّا من موظفيه العمل على مدار الساعة حتى يتم الانتهاء من العمل المطلوب. وعند تقديم المشروع، سوف يحرص المدير المختل نفسيًّا على أن ينال الفضل والتقدير على كل شيء. لن يفكر المختل نفسيًّا مرتين قبل أن

يقول إن الأمور سارت على ما يرام بفضل تدخله وإنقاذ الموقف بعد تكاسل وتباطؤ الموظفين.

نصيحة لكل أصحاب نمط السلوك الأحمر

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، سواء أكنت مديرًا أو موظفًا عاديًّا، يجب أن تدرك أن الأشخاص سينظرون إليك بسخرية إذا تصرفت بشكل حاد أكثر من اللازم. ذكّر نفسك أن معظم الأشخاص لا يفهمون في الواقع طريقة تفكيرك. سيكون من الجيد أن تشرح نواياك بوضوح حتى تتجنب أن يصفك الآخرون بـ «المختل النفسي» من وراء ظهرك.

8

المختل النفسي الأصفر الجذاب

اتهم الطرف الآخر بجرائمك.

- يوزف غوبلز

ربما أخاطر بإغضاب الكثير من أصحاب نمط السلوك الأصفر، لكن –في الواقع– هناك الكثير من أوجه التشابه الواضحة بين الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر والمختلين نفسيًّا. وفقًا لقائمة دكتور روبرت هير، «اللباقة والجاذبية السطحية» و«البلاغة» من السمات النموذجية للمختلين نفسيًّا. ونفس الصفات تصف الكثيرين من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر. إلى جانب ذلك، غالبًا ما يُنظر إلى أصحاب نمط السلوك الأصفر باعتبارهم متلاعبين بارعين. يميل الشخص ذو نمط السلوك الأصفر إلى إظهار مدى أهميته، الأمر الذي يستمتع المختل نفسيًّا بفعله أيضًا. بالإضافة إلى ذلك، يميل الشخص ذو نمط السلوك الأصفر إلى إلقاء اللوم على الآخرين عندما تبدأ الأمور

تسير على نحو خاطئ، وهو ما يفعله المختل نفسيًّا تمامًا. أدرك تمامًا أن أي شخص لن يحب سماع أن لديه سمات مشابهة للمختلين نفسيًّا، لكن لِمَ لا نسمي الأمور بمسمياتها؟ الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر لديهم جانب سلبي من شخصياتهم، وفي ظروف معينة، سوف يبدأ الأشخاص من حولهم في التفاعل بقوة مع تلك السمات السلبية. غالبًا لا يلاحظ الشخص ذو نمط السلوك الأصفر ردود الفعل السلبية لأنه لا ينتبه بشكل قوي للأشخاص المحيطين به. يحب الشخص ذو نمط السلوك الأصفر السيطرة على الأجواء في الغرفة ومواصلة الحديث بلا توقف، دون أن يدرك أن الأشخاص من حوله بدأوا يشعرون بالسأم.

غالبًا ما يميل الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر إلى المبالغة في قصصهم. في كتابي السابق، مُحاط بالحمقى، حكيت قصة صديقي القديم، جاين، الذي يحب المبالغة في قصص تجاربه الشخصية. وهو يفعل ذلك حتى يجعل القصص أكثر تسلية، وكي يتسنى له وصف نفسه بعبارات أكثر جاذبية. وفي إحدى المرات، كان يحكي عن تجربة اقترب فيها من الموت في أثناء سفره مع زوجته بالقارب إلى جزيرة صغيرة قبالة سواحل إسبانيا وسط عاصفة عاتية. كانت زوجته أخبرتني بالفعل أنهما ذهبا إلى الجزيرة بالطائرة وليس بالقارب، لذا كنت أعلم من البداية أن القصة من وحي خياله. كانت قصة مسلية، لا شك في ذلك، لكنها مختلقة وغير حقيقية. وعندما واجهته بالحقائق، اشتاط غضبًا.

هل هذا يجعل جاين مختل نفسيًّا؟ لا، على الإطلاق. إنه يحب أن يكون مسليًا، ومن فرط حماسته للتأثير على من حوله، يلجأ أحيانًا إلى سرد حكايات غير حقيقية. بالتأكيد يحب جاين أن يكون محور الاهتمام، وأن تكون كل العيون مسلطة عليه، وهذا يزعج كثيرًا من الناس، لكنه غير ضار أو مؤذٍ على الإطلاق.

والفارق المهم أن الشخص الأصفر لا يكذب دائمًا. لكن عندما يكون في حفل، وتراه يرتدي أفضل ثيابه، ويختال أمام مجموعة من الأصدقاء، عندئذ ينبغي ألا تأخذ كل ما يقوله على محمل الجد، لأنه سيختلق أي حكاية حتى تظل الأنظار مسلطة عليه.

لكن كيف تعلم إذا كان شخص ما يحكي قصة للتسلية أم يكذب من أجل التضليل والخداع؟

مقارنة الشخص الأصفر بالمختل نفسيًّا دائمًا ما تنطوي على تصورات مثيرة للاهتمام. وفي تلك المقارنة، يمكننا الاستعانة بعاملين لإرشادنا إلى تمييز الفارق: النية والتواتر.

عندما أقول «النية»، فأنا أقصد الغرض من وراء تصرف معين. لماذا يبالغ جاين في حكاياته؟ ما سبب هذا السلوك؟ هل يريد منّا الاعتقاد بأنه شخص جريء وقوي ومغامر أكثر مما هو عليه في الواقع حتى تتملكنا الرهبة منه ونخشى التعامل معه؟

لا، السبب الرئيسي وراء هذا النوع من الكذب أبسط بكثير: إنه يريد أن يثير إعجابنا، ويريد تسليتنا. تذكر أن الشخص ذا نمط السلوك الأصفر ينظر إلى الأشخاص المحيطين به باعتبارهم جمهوره. كانت قصة القارب الذي أوشك على الغرق بعيدًا عن الشاطئ رائعة، وضحكنا حتى البكاء عندما كان يصف المشهد، باستثناء الحقيقة الوحيدة المزعجة أنها ليست حقيقية.

بينما سلوك المختل نفسيًّا تجاه الكذب مختلف تمامًا. إنه يكذب لأنه يحب الكذب. ويكذب على الآخرين حتى يكتشف إلى أي حد يمكنه الكذب قبل أن يبدأ المستمعون يشكون فيما يقوله. ويجد المختل نفسيًّا متعة كبيرة في تصديق الآخرين له، ويستمتع بمشاهدة ذلك الجانب الساذج من البشر. إذا تعرضت إلى أحد المختلين نفسيًّا وواجهته بكذبته، سوف

يهجم عليك مباشرة. سوف يشير إليك بسبابته ويقول إنك أنت الكاذب، وإنك لا تعرف شيئًا عمّا تتحدث بشأنه.

لقد رأيت مختلين نفسيًّا ينظرون إلى أشخاص آخرين في عينيهم، ويكذبون عليهم دون أن يرمش لهم جفن. وحتى عندما يعلم الجميع، بما في ذلك المختل نفسيًّا، أنه تمادى في الكذب، لا يتوقف المختل نفسيًّا عن كذبه، ولن يعترف بأي شيء. سوف يستمر بالكذب حتى يصاب الجميع بالارتباك، وفي النهاية لن يميز الجميع بين الحقيقة والكذب. بصراحة، كنت أود الإشادة ببراعة المختل نفسيًّا في الكذب، إلا أنه تصرّف خسيس لا يستحق أي نوع من الإشادة.

ولكن يظل هناك بعض أوجه التشابه المزعجة

المشكلة مع المختلين نفسيًّا هو عدم قدرتك على تمييز كذبهم من صدقهم. الشخص ذو نمط السلوك الأصفر يصبح متوترًا ومتأثرًا عاطفيًّا عندما يُكشف كذبه، يرفع صوته ويبذل جهدًا واضحًا للاحتفاظ برباطة جأشه واتزانه وتصبح مشاعره واضحة للعيان. قد يتلعثم الشخص ذو نمط السلوك الأصفر ويتشوش تفكيره، لكن المختل نفسيًّا لن يتأثر على الإطلاق. يصيغ المختل نفسيًّا أكاذيبه بطريقة معقدة ومركبة حتى يتركنا مرتبكين تمامًا، كل ذلك دون أن تظهر عليه أي من العلامات الكلاسيكية للكذب، مثل حك الأنف أو لمس الوجه أو الرقبة. سوف يتحدث بثبات كما لو كان الشخص الأكثر مصداقية على سطح الكوكب.

لماذا لا ينزعج المختل نفسيًّا؟ ولماذا لا يتوتر؟

ذلك لأنه لا يشعر بأي شيء. لا يشعر المختل نفسيًّا بأي تأنيب ضمير عند الكذب، ولا يتعاطف مع الآخرين الذين يكذب عليهم، ولا يشعر بالإحراج عندما يكشف أحدهم كذبه.

نفس الأمر ينطبق على الرغبة في أن يكون الشخص محور الاهتمام. يحب الشخص ذو نمط السلوك الأصفر أن تكون الأضواء مسلطة عليه، ومن الصعب حملهم على مغادرة خشبة المسرح. والمختل نفسيًّا لديه تقدير مبالغ فيه للذات، ويعتبر نفسه نسخة أكثر تطورًا من بقية البشر. يضع المختل نفسيًّا نفسه في محور الأحداث ويدفع الآخرين بعيدًا حتى يبدو الشخص الأذكى والأكثر كفاءة وسط الحضور.

أما العامل المهم الآخر في التفريق بين الشخص الأصفر والمختل نفسيًّا، هو «التوتر». يعتبر الشخص ذو نمط السلوك الأصفر لطيف وجذاب عندما يكون في أفضل حالة مزاجية له. لكن في بعض الأوقات الأخرى، يغلب عليه الشعور بالتعاسة والانزعاج. عندما يكون الشخص الأصفر متوترًا، يصبح من الصعب التواجد معه، ويكون أبعد ما يمكن عن الجاذبية واللباقة. يتحول الشخص الأصفر إلى شخص مرتفع الصوت، كثير التذمر، ويلوم الآخرين دون تحمّل المسؤولية.

لكن كيف يتعامل المختل نفسيًّا مع التوتر؟ في الواقع، لا يبدو أن المختلين نفسيًّا يتعرضون للتوتر بنفس الطريقة التي يشعر بها بقية البشر. والسبب هو أن التوتر يرتبط عادة بالمشاعر والعاطفة. على سبيل المثال، يرتبط التوتر بالخوف من الفشل، بينما المختل نفسيًّا لا يشعر بهذا الخوف. غالبًا ما يكون التوتر نتيجة القلق الشديد من آراء الآخرين، بينما لا يبالي المختل نفسيًّا بآراء الآخرين. يثق المختل نفسيًّا في قدرته على التعامل مع أي شيء، مما يعني أنه قادر على الاحتفاظ بهدوئه في المواقف التي قد ينهار فيها الآخرون. في ساحة المعركة، تجد المختلين نفسيًّا هم من يبادرون نحو المخاطر الهائلة، لأنهم يستمتعون بتدفق الأدرينالين في عروقهم عند اقترابهم من الخطر.

فكّر فيما قد يجعلك متوترًا عادةً. أنت تعمل جاهدًا طوال الأسبوع وأكملت سبعة وتسعين مهمة مسندة إليك من أصل مئة. أخيرًا موعد

الانصراف في آخر أيام العمل في الأسبوع؛ حيث يمكنك الذهاب إلى المنزل وتستريح. وفي السيارة أو في القطار، تعود بتفكيرك إلى الأيام القليلة الماضية. يا له من أسبوع حافل مليء بالضغوط! لكنك تشعر بالتوتر، ليس بسبب المهام الكثيرة التي أنجزتها، ولكن بسبب تلك المهام الثلاث التي لم يتسع وقتك لها. بعبارة أخرى، عادة ما نشعر بالتوتر ليس بسبب ما قمنا به، ولكن بسبب ما لم نتمكن من فعله.

لكن المختل نفسيًّا لا يفكر بتلك الطريقة، لأنه لا يهتم على الإطلاق بقائمة المهام، ولا تشغل أي حيز من تفكيره، لأن بإمكانه دائمًا أن يلوم شخصًا آخر إذا حدثت أي مشكلة.

لذا، سوف يبدو المختل نفسيًّا واثقًا من نفسه ومسيطرًا باستمرار. وبينما قد يبدو على الشخص الأصفر أعراض توتر واضحة ويكون مقتضبًا في حديثه مع الآخرين، يظل المختل نفسيًّا يتسم بالإيجابية والتفاؤل. لا تؤثر الظروف والملابسات على المختل نفسيًّا، ويستمر في محاولات نشر سحره وجاذبيته في جميع أرجاء الشركة، بينما يتذمر الجميع من ضغط العمل. وغالبًا ما يجعل ذلك المختل نفسيًّا يبدو أكثر احترافية وكفاءة لتولي المهام الإدارية. فعلى الرغم من الضغوط الهائلة، لا يزال صامدًا على قدميه، ولا يشكو، بل ويبتسم.

ينظر المديرون إلى الموظف المختل نفسيًّا ويقولون «*يا لرباطة جأشه! ربما ينبغي لنا ضم هذا الشخص إلى فريقنا الإداري*».

لكن، انتبه جيدًا

كما قلت من قبل، «التوتر» عامل مهم جدًّا في التمييز. قد يبالغ الشخص ذو نمط السلوك الأصفر (وربما يكذب) كل حين وآخر. لكن

المختل نفسيًّا يكذب *طوال الوقت*، وعن كل شيء، حتى عندما لا يكون هناك أي سبب يستدعي الكذب.

ينتاب الشخص الأصفر شعور سيئ إذا واجهته بكذبه، لأنه يأخذ أي انتقاد على محمل شخصي، وسوف يستمر شعوره بعدم الارتياح تجاهك لفترة. أما المختل نفسيًّا فلن يبالي على الإطلاق وسوف يستمر بالكذب. وإذا أقدم أي شخص على مواجهة المختل نفسيًّا بالحقائق الراسخة، التي يعرفها الجميع، ستجد المختل نفسيًّا مستعدًا لذلك أيضًا. بغض النظر عن درجة الانتقاد التي تُوجّه إلى المختل نفسيًّا، سوف يتجاهل ذلك تمامًا. قد يتظاهر بأنه شعر بالإهانة أو الإساءة أو حتى الانهيار، ولكن سيكون ذلك غير حقيقي، لأنه لا يتأثر بذلك على الإطلاق.

نصيحة للشخص صاحب نمط السلوك الأصفر، حتى لو لم يطلبها

هناك فوراق مهمة بين سمات نمط السلوك الأصفر وسمات الاختلال النفسي. لكن إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأصفر الخالص، وتقرأ الآن تلك السطور، اعلم أن الآخرين سيرونك في بعض الأوقات شخصًا مرهقًا وأنانيًّا ومعتدًا بنفسك، حتى إذا لم تكن تلك نواياك. أعلم تمامًا أن نواياك طيبة، لكن المشكلة أن الفوارق ليست واضحة للجميع. يجب أن تعلم أن المبالغة تجعل الآخرين يفقدون ثقتهم بك. ثرثرتك الدائمة تثير أعصاب معظم من تقابلهم من أصحاب نمط السلوك الأحمر، وكثير من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق. ربما لن تستفز تصرفاتك الآخرين من أصحاب نمط السلوك الأصفر، ولذلك لأنهم مشغولون بدورهم في التحدث عن الإنصات لما تقوله.

9

المختل النفسي الأخضر السلبي

من قال إن المختلين نفسيًّا لا يتغيرون،

إنهم يغيرون أقنعتهم وأهدافهم.

- **مجهول**

ربما تعتقد أنك ستجد صفحات هذا الفصل خالية، فما الذي قد يفعله الشخص ذو نمط السلوك الأخضر حتى يجعلنا نعتقد أنه مختل نفسيًّا؟ لكن دعوني أوضح لكم.

منذ فترة، كنت مدعوًا إلى التحدث إلى مجموعة صغيرة من المديرين يرغبون في تعلم المزيد عن أدوات التواصل الفعال.

عندما جاء الحديث عن نقاط الضعف، عادة ما أنظم تدريبًا أطلب فيه من الأشخاص أصحاب السمات السلوكية المختلفة وصف نقاط ضعف الأشخاص الآخرين. وهذا يعني أن الشخص الأحمر يصف نقاط ضعف

الشخص الأخضر، والعكس، والشخص الأصفر يصف نقاط ضعف الشخص الأزرق، والعكس. من المعتاد أن يكون لدى معظم المديرين (إن لم يكن جميعهم) سمات من نمط السلوك الأحمر، كليًّا أو جزئيًّا، لكن التنوع كان حاضرًا في هذا التدريب على غير العادة، وأدّى إلى بعض الاستنتاجات غير المتوقعة.

عندما بدأ وصف نقاط ضعف الشخص صاحب نمط السلوك الأخضر، قيلت سمات مثل «عدم الاستعداد للتغيير» و«العناد»، هذا إلى جانب سمات مثل «الخوف من الصراع» و«عدم الأمانة». وكان ذلك مثيرًا للاهتمام، جميعنا نعلم أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر لا يحبون الصراعات، لدرجة ملاحظة الأشخاص ذوي نمط السلوك الأحمر لذلك.

تحدثت مع المجموعة لفترة عن أسباب ذلك والعواقب المترتبة عليه. كانت وجهة نظر الشخص الأحمر هو أن الشخص الذي يخاف من الصراع حقًا عليه أن يفعل كل ما في وسعه لتجنب الصراع. لكن الشخص الأخضر يتعامل مع الصراعات بطريقة موراة الأتربة تحت البساط، الأمر الذي ينتهي دائمًا بتأجيج حدة الصراع. إذا لم يتم التعامل مع الأمر من البداية، سوف يتضخم حتى يهدد بالانفجار في وجه الشخص الأخضر في نهاية المطاف.

أوضحت لهم أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر يميلون إلى تجنب الأمور غير المريحة ودفعها بعيدًا، وهي الطريقة التي يلجؤون إليها لتجنب الصراعات. لكن أحد المديرين الحاضرين لم يقتنع، وقال: «*إنهم يؤجلون الصراعات حتى تصبح أكثر حدة، وهم مدركون تمامًا لما يفعلونه! إنهم مختلون نفسيًّا!*».

لقد لامس هذا الرجل جزءًا من الحقيقة. غالبًا ما يُقدم المختل نفسيًّا على أمور يعلم تمام العلم أنها لن تنجح، لكنه يعتمد دائمًا على قدرته

في حل أي مشكلة تظهر بعد ذلك. لذا، عليّ الاعتراف: لم أفكر في سلوك الشخص الأخضر وتشابهه مع تصرف المختلين نفسيًّا بتلك الطريقة من قبل.

وعندما أُثيرت نقطة «عدم الأمانة»، أصبحت المناقشة أكثر إثارة.

قال أحد الحاضرين: «*سألت زميلي (الأخضر) سؤالًا بسيطًا: هل ستحضر إلى الحفل الذي تنظمه الشركة؟ أجاب بالإيجاب، حتى عندما تحققت من إجابته للتأكد من أنه يعني ما قاله حقًا، أجاب بالإيجاب في كل مرة. لكن تبين أنه لم يكن ينوي الحضور من البداية*».

وقبل أن أشرع في الرد، صاح أحد المديرين الآخرين من أصحاب نمط السلوك الأحمر: «*لقد كذب عليك في وجهك!*».

حسنًا! كيف نعلم الفارق؟

من غير المفترض أن تكون هناك صعوبة في التمييز بين أصحاب نمط السلوك الأخضر والمختلين نفسيًّا، وذلك بفضل السلوك المتواضع والودود الذي يتسم به معظم أصحاب نمط السلوك الأخضر. ولكنني سأجيب على السؤال على أي حال. كما قلت من قبل (وسأقول مجددًا): هناك مختلون نفسيًّا، وهناك أشخاص لديهم سمات اختلال نفسي. ويعد «التلاعب»، أحد تلك السمات بكل تأكيد.

وبينما يحاول الشخص ذو نمط السلوك الأصفر التلاعب بنا بشكل مكشوف، ومفضوح في بعض الأحيان (*سترة رائعة! بالمناسبة، هل يمكنك مساعدتي في هذا التقرير؟*)، يتبع الشخص ذو نمط السلوك الأخضر سلوكًا مغايرًا تمامًا. وإلى حد علمي، نادرًا ما يوصف الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر بالتلاعب، لكن لا يعني ذلك أنهم لا يتلاعبون بالكثير من

الأشخاص. الفكرة هو أنه لا أحد يدرك، لا نحن ولا هم، أنهم يتلاعبون بنا، وبانتظام.

سأشرح لكم بالمثال التالي. تخيّل مجموعة من الأصدقاء القدامى يخططون للقيام برحلة معًا لإعادة لم شملهم لأنهم لم يلتقوا كثيرًا منذ سنوات. جميع الأصدقاء متحمسون ويتحدثون عن الرحلة المنتظرة منذ شهور. كانت واحدة من الأصدقاء في المجموعة تقول إنها ستحضر طوال الوقت، لكنها لم تكن تشارك بنشاط في عملية التخطيط، ولم تبدِ أي اهتمام في اختيار وجهة الرحلة، وبالكاد كانت ترد على الرسائل. وإذا سألها أحدهم بشكل مباشر عن أي تفاصيل، ستقول دائمًا نعم، موافقة، لا بأس. وهذا كل شيء.

ومع اقتراب موعد الرحلة، بدأت المجموعة تقسيم المهام المختلفة على الأفراد، وحصلت تلك الصديقة ذات نمط السلوك الأخضر على مهمة تأكيد حجز الفندق. لقد حجزوا الغرف منذ شهور، لذا من المهم التأكد من أن الحجز لا يزال قائمًا.

وفي يوم الرحلة، اجتمع الأصدقاء في المطار، لكن سرعان ما اكتشفوا غياب تلك الصديقة ذات نمط السلوك الأخضر، التي كانت صامتة وهادئة في المحادثات، لكنها وعدت بالحضور مرارًا وتكرارًا. ومع اقتراب موعد إقلاع الطائرة، ازداد قلق الجميع. إلى جانب حزنهم بسبب عدم حضور صديقتهم، كان ينبغي أن تقوم تلك الصديقة بتأكيد حجز الفندق.

وعندما تمكن أحدهم أخيرًا من الوصول إليها عبر الهاتف، أوضحت لهم أنها لا تشعر أنها على ما يرام ولن تتمكن من الحضور. وعند سؤالها عن تأكيد حجز غرف الفندق، قالت إنها لم تحصل على إجابة واضحة من موظفة الفندق.

انتشر الذعر بين أفراد المجموعة، وأصبحت العطلة بأكملها في خطر لأنهم قد لا يجدون مكانًا للإقامة.

كان لتقاعس الصديقة ذات نمط السلوك الأخضر عواقب بالغة السوء على عدد كبير من الأشخاص الذين ائتمنوها ووثقوا بها من البداية. وبسبب التأخير والتسويف والتكاسل، وضعت المجموعة بأكملها في موقف سيئ للغاية. لقد تم التلاعب بهم بواسطة شخص وثقوا به، كان يقول شيئًا لكنه يقصد في نيته شيئًا آخر.

ربما كانت لديها نوايا خبيثة، وربما كانت لها دوافع خفية، وربما أرادت أن تعاقبهم على إساءة حقيقية أو متخيلة لها في الماضي، وربما كانت تتعرض للتنمر في المدرسة والآن تشعر ببعض القوة، وربما لم تكن تريد الذهاب إلى الرحلة ببساطة. أو ربما كانت من أصحاب نمط السلوك الأخضر الذين ليست لديهم أي نية في التصرف أو الإقدام على أي فعل، وعند مواجهتهم بمسؤولياتهم، سوف يسحبون الغطاء لتغطية رؤوسهم.

في هذه الحالة، نتحدث عن شخص لا يريد تحمل مسؤولية أي شيء في الواقع. لكن المشكلة أنها كانت خائفة للغاية من الصراع لدرجة أنها لم تجرؤ على قول «لا أرغب في الحضور» لأصدقائها القدامى المتحمسين للرحلة. لذا، كانت تتماشى مع مخططاتهم. لكن بغض النظر عن نواياها عندما أقدمت على هذا التصرف، فقد خدعت المجموعة بأكملها وحرمتهم من الرحلة. يعتبر ذلك نوعًا من أنواع التلاعب، وإن كان يبدو مختلفًا عن الأشكال الأخرى. لذا، وجب التنويه إلى أن السلوك العدواني السلبي قد تكون له تأثيرات سلبية هائلة.

هل نتحدث هنا عن مختل نفسي حقيقي؟

يختلف سلوك الشخصية صاحبة نمط السلوك الأخضر هنا عن سلوك المختل نفسيًّا؛ لأنها لم تكن مدركة تمامًا لما تفعله. قد تقول إن الشخصية ذات نمط السلوك الأخضر في المثال المذكور كانت تعلم تمام العلم ما تفعله، وكانت تدري تمامًا حقيقة أن تصرفاتها قد تتسبب في مشكلة لكثير من الأشخاص. ربما كانت كذلك، لكن آلياتها الدفاعية التي تتجنب بها الصراعات تجعلها تغلق عينيها ولا تبصر عواقب تصرفاتها. باختصار، لم تكن الصديقة ذات نمط السلوك الأخضر قادرة على التفكير في عواقب أفعالها.

حسنًا! وماذا نتعلم من ذلك؟

المختل نفسيًّا يدرك تمامًا ما يفعله. في المثال المذكور، إذا فكرت الصديقة ذات نمط السلوك الأخضر في عواقب تقاعسها، ستشعر بالذنب والندم على سلوكها. أما المختل نفسيًّا، ربما سيكون أكثر نشاطًا في خداع المجموعة والحرص على أن يقعوا في مشكلة كبيرة مدركًا تمامًا لما يفعله. لن يهتم المختل نفسيًّا إذا أفسد عليهم رحلتهم، ليس ذنبه أن المجموعة بأكملها أغبياء.

ونتعلم أيضًا الطريقة التي يعمل بها أصحاب نمط السلوك الأخضر. إذا كان الشخص ذو نمط السلوك الأخضر لا يحب أداء مهمة معينة، فإنه يحمل الآخرين على تنفيذها من خلال تباطؤه وتقاعسه في التنفيذ. في النهاية، سيظهر دائمًا شخص ما لتنفيذ المهام التي لا يحب الشخص ذو نمط السلوك الأخضر إزعاج نفسه بالعمل عليها.

نصيحة للشخص الأخضر: استمع جيدًا، لأنني أعلم أنك تجيد الإنصات للآخرين

ربما لم تشعر بذلك، لكني أؤكد لك أنك تلاعبت بكثير من الأشخاص في كثير من المواقف المختلفة من خلال سلوكك العدواني السلبي. التنصل من المسؤولية سمة من سمات الاختلال النفسي. وأنا أعلم أنك لا تحب أن تندرج تحت هذا الوصف. لذا، فكّر في كيفية تغيير سلوكياتك في هذا الصدد.

ستصبح محل تقدير كبير من الجميع إذا أبديت استعدادًا حقيقيًّا لتحمّل المسؤولية.

أما لبقية الأشخاص من أصحاب الأنماط السلوكية الأخرى: حاولوا أن تظلوا منتبهين حتى تدركوا «من يخدع من؟».

10

المختل النفسي الأزرق الموسوس

أنا لست مختلًّا نفسيًّا، أنا معتل اجتماعي عالي الأداء.

كن دقيقًا.

- شرلوك هولمز

باختصار شديد جدًّا: لا.

من الصعب أن تخلط بين شخص أزرق ومختل نفسي. لم أصادف أبدًا مثل هذا الموقف. قل عن الشخص الأزرق ما شئت، قد يكون بيروقراطيًّا متحذلقًا، أو شخصًا بطيئًا لديه هاجس ممل بأدق التفاصيل، أو شخصًا ينشد الكمال في كل شيء وينتقد المعايير المتدنية لدى الجميع.

لكن مختل نفسيًّا؟ لا، الشخص ذو نمط السلوك الأزرق هو آخر من قد تشك به.

أعتقد أننا جميعًا شاهدنا فيلمًا أو أكثر عن قاتل متسلسل لا ينبس ببنت كلمة، ويحتفظ بكل شيء في منزله بنظام مثالي. لدرجة ترتيب مقالي العيون التي يقتلعها من ضحاياه بترتيب أبجدي وفقًا لأسماء ضحاياه. لكن هذا في الأفلام فقط. في الحياة الواقعية، يشير ذلك السلوك إلى اضطراب حاد في الشخصية ولا يعد من سمات نمط السلوك الأزرق.

إلا أن هناك بعض السمات الشخصية التي قد تجعل من الصعب التمييز بين الشخص الأزرق والمختل نفسيًّا. تخيّل: شخصًا ذا نمط سلوك أزرق تمامًا دون ذرة لون أخضر أو أصفر في نمطه السلوكي. هذا الشخص لن يكون لديه أي اهتمام بالعلاقات، ويعتقد أن البشر بأكملهم مجرد مصدر إزعاج له. يفضل هذا الشخص قضاء وقته بمفرده، ويعتقد أن بقية الأشخاص دائمًا ما يتحدثون أكثر من اللازم.

كيف يتصرف الشخص ذو نمط السلوك الأزرق؟

يتصرف الشخص ذو نمط السلوك الأزرق بطريقة منطقية وبصيرة واضحة، غير مهتم برأي الناس والحوار المجتمعي، ويرد على الأسئلة بأقل عدد ممكن من الكلمات. إذا طلبت منه المساعدة، سوف يرفض، لأنك واحتياجاتك لستما مصدر اهتمام بالنسبة له. يعتقد كثير من الأشخاص أن أصحاب نمط السلوك الأزرق عديمو الشعور، لأن ملامح وجوههم في معظم الأوقات خالية من أي تعبير. الشخص ذو نمط السلوك الأزرق يلاحظ ويقيم ويحلل كل شيء دون أن يتفوه بكلمة واحدة. وهذا ما يفعله المختل نفسيًّا أيضًا، إنه يحدّق في الآخرين كما لو كانوا لوحات نادرة في متحف. غالبًا لا يعلم المختل نفسيًّا متى يشيح بنظره بعيدًا أو يتوقف عن التحديق. يعتقد بعض الباحثين أن تلك النظرة «الطويلة» من المختلين نفسيًّا ترجع إلى أنهم لا يدركون متى يكون من الملائم

إشاحة النظر بعيدًا. لذا، يعتبر «التحديق» من السلوكيات التي يتسم بها المختلون نفسيًّا. لكن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق قد يقعون في نفس الخطأ ويحدقون في شخص ما لدرجة شعور الشخص الآخر بالإحراج وعدم الارتياح.

قد يعاني المحيطون بالشخص الأزرق أيضًا من الصمت؛ لأن الشخص صاحب نمط السلوك الأزرق لا يشعر بالحاجة إلى التفوه بكلمة واحدة بلا داعٍ. حتى إذا كان يعرف إجابة سؤال ما، قد لا يتطوع بالإجابة طالما لم يتم سؤاله بشكل مباشر.

المختل نفسيًّا لا يهتم بالأشخاص الآخرين، والشخص ذو نمط السلوك الأزرق لا يهتم إلا بمجموعة قليلة من الأشخاص من دائرته المقربة. إذا كانت معرفتك بالشخص الأزرق سطحية ولست ضمن دائرته المقربة، فلن يبدي تجاهك الاهتمام الذي قد تتوقعه.

نحتاجُ إلى مثال

أتذكر تلك القصة عن امرأة في مقابلة عمل لوظيفة تريدها بشدة. كان المدير الإداري ذا نمط سلوك أصفر، يبتسم كثيرًا، وسلوكه إيجابي بشكل عام. بينما كان رئيس الإدارة المالية، الذي يحضر المقابلة أيضًا، جالسًا في صمت مطبق، ولم يرفع عينيه عن المرأة تقريبًا، لدرجة أنها بدأت تشعر ببعض الانزعاج وعدم الارتياح.

وبعد المقابلة، لم يكن لديها أي فكرة كيف أبليت في المقابلة.

التقيت بالأشخاص الثلاثة أبطال ذلك المشهد، وكان من المثير للاهتمام دائمًا تضمين هذا الرجل الصامت في مجموعة. إذا طرحت أي سؤال، يمكنه أن ينظر إليك لدقيقة كاملة دون أن ينبس ببنت شفة. ثم يومئ برأسه أو بيده، أو حتى بعينيه، إيماءة طفيفة. بالتأكيد لن يكون

ذلك مناسبًا للأشخاص المهتمين بالعلاقات. هل هذه فظاظة؟ لا أعتقد ذلك. لكن غالبًا ما يُنظر إلى ذلك السلوك باعتباره فظًا.

كثيرًا ما نقول إن الأشخاص الصامتين هم من يتوجب علينا مراقبتهم. هؤلاء الأشخاص الهادئون والغارقون في أفكارهم ولا يُلمّحون من قريب أو من بعيد لما يدور في رؤوسهم هم من نجدهم أكثر إثارة للقلق.

كيف أعلم إن كنت أتعامل مع مختل نفسيًا أم أزرق متحذلق؟

المختل نفسيًّا يكذب طوال الوقت دون أي دافع واضح لذلك. الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق لا يحبون الكذب على الإطلاق ويفضلون الإجابة بمنتهى الصراحة على الأسئلة التي يتم توجيهها إليهم، حتى لو كانت الحقيقة مزعجة. من النادر أن يكون الشخص ذو نمط السلوك الأزرق مهتمًا برد فعلك تجاه الأخبار المزعجة، فلن يمنعه ذلك من سرد الحقائق مهما كانت سيئة.

يسعى المختل نفسيًّا إلى إبهار الآخرين بانتظام وإبقاء الأشخاص من حوله في حالة مزاجية جيدة حتى لا يفهم أحد أنه يتفادى العمل. الشخص ذو نمط السلوك الأزرق ليس جذابًا بشكل مميز، ولا يشعر بالحاجة إلى التودد لأي شخص، بل ويصعب إبهاره، ولا تؤثر فيه الكلمات المعسولة.

المختل نفسيًّا لديه تقدير مبالغ فيه لذاته، ويضع نفسه في محور كل شيء، وينال التقدير والإشادة على أفكار وأعمال الآخرين. بينما غالبًا ما تجد الشخص الأزرق يشير إلى أخطائه وأوجه القصور في عمله، لأنه يعلم أنه لا يوجد شيء مثالي إلى درجة الكمال، ولا حتى عمله.

بالتأكيد سيحاول الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إقناعك بتغيير رأيك، أو تحمل مسؤولية مهمة معينة، وغير ذلك من الأمور، لكنه يفعل

ذلك بطريقة صريحة تمامًا. ربما أكبر خطر قد تتعرض له هو أن تموت مللًا بسبب التفاصيل التي يغرقك بها. من المستحيل تقريبًا أن تنخدع بالسلوك الأزرق النقي. قد تشعر بالانزعاج، هذا شبه مؤكد. لكن الخداع، هذا غير محتمل أبدًا.

نقطة مهمة

في فصل لاحق من هذا الكتاب، سوف أتحدث عن أسلوب تلاعب يُطلق عليه «التلاعب بالعقول». ويعني أن تدفع شخصًا ما إلى عدم الثقة في سلامة قواه العقلية عن طريق تحريف الأمور وتغيير قواعد اللعبة باستمرار. الشخص ذو نمط السلوك الأزرق لا يفعل ذلك أبدًا، بل يلتزم بالخطة بغض النظر عمّا يحدث من حوله. ولكن بالنظر إلى أننا جميعًا نفتقر إلى الانضباط بدرجة ما، نغفل جميعًا عن قواعد اللعبة. لذا عندما نخطئ في أمر ما لأننا لم نحرص على قراءة كل التعليمات بعناية، قد يدفع ذلك الشخص الأزرق إلى طرح أسئلة من عينة «*لماذا لم تفعل هذا أو ذاك؟*».

قد يبدو ذلك مربكًا ويدفعك إلى الاعتقاد بأن هناك بعض القواعد الجديدة في اللعبة التي اعتقدت أنك تفهمها من قبل. وهذا ما يفعله المختل نفسيًّا أيضًا. إنه يحرّف الحقائق كيفما يشاء بالزيادة والنقصان ليجعلك تصاب بالارتباك والشك، وليمنحه ذلك أفضلية عليك.

قد يكون لسلوك الشخص الأزرق نفس التأثير، بالرغم من أنه يفعل العكس. يشير الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إلى المتطلباتِ والخطوات الواردة في التوجيهات طوال الوقت. ولكن لأنك لا تعلم ما هو موجود في دليل التعليمات من الأساس، فقد يجعلك ذلك تعتقد بأن هذا الشخص، الذي يختلق الحقائق من وجهة نظرك، مختل نفسيًّا.

ما استنتاجاتنا؟

لا يمكن الخلط بين سلوك الشخص الأزرق وسلوك المختل نفسيًّا؛ لأن الشخص الأزرق سينفذ ما يقول إنه سيفعله. الشخص ذو نمط السلوك الأزرق متسق في أقواله وأفعاله، وهذا عكس سلوك المختل نفسيًّا. صديقك الأزرق سيكون على دراية كاملة بالموضوع الذي يتحدث عنه، أما المختل نفسيًّا سوف يقرأ بعض القشور البسيطة حتى يتمكن من التظاهر بالمعرفة.

توصية عامة

إلى من يمتلكون سمات سلوكية زرقاء في شخصياتهم، أود أن أقول لكم ما يلي: أفضل ما يمكنكم فعله لتجنب وصف الناس لكم بالمختلين نفسيًّا هو إظهار القليل من الاهتمام بالآخرين ومشاعرهم. يعتقد الكثير من الناس أن المختلين نفسيًّا هادئون وباردو المشاعر، كما يُنظر غالبًا إلى الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق. وهذا سوء فهم بكل تأكيد، ولكن أليس من الأفضل توخي الحذر؟ يمكنك أن تسأل الآخرين من حين إلى آخر عن أحوالهم، وتُظهر اهتمامًا بإجاباتهم. لن يكلفك ذلك شيئًا، مجرد دقيقة أو دقيقتين من وقتك (الذي نعلم أنه قيم وأنك تحرص على إدارته بمنتهى الدقة والحكمة).

11

كيف يتلاعب المختل نفسيًّا بالشخص الأحمر؟

الأشخاص الذين يودون التلاعب بك واستغلالك لن يخبروك بنقاط ضعفك. سيخططون لمواصلة استغلالها لصالحهم.

- أسيجيد هابتولد

والآن، سنقلب الآية. تخيّل: ملاكمًا ينازل مايك تايسون داخل الحلبة. وكان هذا الملاكم (مجهول الهوية) غير قادر على رفع ذراعه الأيسر، ولا يدرك مايك تايسون ذلك. والآن، تخيل أن هناك من يخبر مايك تايسون عن ذلك الذراع العاجز، ماذا سيحدث؟ أعلم أن المثال قد يبدو سخيفًا، لكن أعتقد أنه يوصّل الفكرة ببساطة.

جميعنا لدينا عيوب ونقاط ضعف وقصور، والمتلاعب البارع يستهدف تلك النقاط مباشرة. مثل الملاكم الذي يوجه ضرباته إلى حيث

يعتقد أنها ستتسبب في أكبر الأضرار، يستهدف المختل نفسيًّا أضعف نقاطك. لماذا؟ لنفس السبب الذي يدفع الملاكم لذلك، يريدك المختل نفسيًّا أن تجثو على ركبتيك، حتى يمكنه القضاء عليك تمامًا.

دعونا نلقِ نظرة على الطريقة التي قد يقع بها كل لون من ألوان الأنماط السلوكية في الفخ بسهولة. وسرعان ما سندرك لماذا شدّدت كثيرًا على أهمية وقيمة الوعي بالذات. أعظم نقاط قوتك هي أن تعرف نفسك. يجب أن تعرف كيف يعمل كلا ذراعيك، مواطن قوتك ومواطن ضعفك.

إسقاط الأحمر

قد يبدو غريبًا للبعض إذا قلت إن التلاعب بالشخص الأحمر أمر ممكن. الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر أقوياء ولا يسمحون لأي شخص بالعبث معهم. إنهم سريعو الانتقام، مما يجعلهم لا يقهرون. إنهم أشخاص أشدّاء، وأقوياء، يحبون التنافس ولا يخشون الصراعات. كيف يمكن لأي شخص أن يتغلب عليهم؟

ما يمثّل مشكلة للكثيرين عند التعامل مع الشخص الأحمر، هو ضرورة أن تتحلى بالقدرة على الصمود أمام الكثير من الصراخ والعدوانية. لذا، سيتوارى الأشخاص الذين يخافون من الصراعات أمام تلك المواجهات، وسيتصدر لها الأشخاص الذين لديهم سمات اللون الأحمر في سلوكهم، لأنهم لا يمانعون خوض الصراعات.

لا يسعى الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر إلى التشاجر مع من حولهم إلى ما لا نهاية، سيظهر التعارض والصراع فقط إذا كنت تحاول إجبار الشخص الأحمر على قبول شيء ضد إرادته. لكن يظل

بإمكان أصحاب نمط السلوك الأحمر تحمّل الصراعات والشجارات طوال الوقت، لأنهم لا يأخذون الأمور على محمل شخصي.

وكذلك المختلون نفسيًّا.

فكر في نفسك، عندما يوبخك شخص ما، لا سيّما شخص تهتم لأمره، سيؤثر ذلك عليك سلبيًّا، وسينتابك شعور سيئ، وربما يصل الأمر إلى شعور باضطرابات في المعدة أو ألم في الصدر، لمجرد تعرضك للانتقاد أو نظرة أحدهم إليك بغضب.

في المقابل، ما هو رد فعل المختل نفسيًّا؟ الإجابة: لا يوجد رد فعل. لا يكاد المختل نفسيًّا يبالي بأي شيء، ولا يشعر بأي شيء. إنه يرى التعبيرات الغاضبة والموقف العدواني ويسمع كلمات التقريع، لكنه لا يتأثر. بل ويبحث في قرارة نفسه عن كيفية الاستفادة من تلك العدوانية. في الواقع، بإمكان المختل نفسيًّا الاستفادة من ذلك الغضب والعدوانية لصالحه، عن طريق توجيه الشخص الأحمر إلى صب جام غضبه في اتجاه آخر.

النقاط العمياء للشخص الأحمر

التكبر، والعدوانية، واحتقار الآخرين، وعدم الإنصات، والاستعجال الدائم، وإصدار الأوامر باستمرار، وحب السيطرة، وعدم التسامح، والأنانية.

يمكننا العثور على أمثلة لهذا السلوك في أي ساحة مدرسة.

هناك الصبي «أ»، قصير القامة وضئيل البنية لكنه ماكر للغاية، والذي يتعرض كثيرًا للضرب من قبل الصبي «ب»، فيذهب الصبي «أ» إلى أكثر طالب مشاغب في المدرسة، الصبي «ج»، المعروف بسرعة الغضب والعصبية. الصبي «أ» يخبر الصبي «ج» أن الصبي «ب» وصفه ببعض العبارات المسيئة. يفقد الصبي «ج» أعصابه على الفور ويضرب

الصبي «ب» ضربًا مبرحًا. وبذلك، انتقم الصبي «أ» من الصبي «ب» دون أن يرفع إصبعه في وجهه، وإنما بالاستفادة بشكل مثالي من عدوانية الصبي «ج». بعد ذلك، قد تجد الصبي «أ» يذهب إلى الصبي «ب» لمواساته ويخبره بأن الصبي «ج» أحمق وعنيف.

قد ترى المثال مبتذلًا أو غير واقعي، لكن من الممكن جدًّا استخدام نفس أسلوب التلاعب في المواقف الحياتية الأكثر تعقيدًا. إذا كان لديك بعض الموظفين الكبار، أحدهم معروف بنزعته الدائمة للانتقام، سيصبح لديك وضع مثالي لممارسة هذا النوع من التلاعب. إذا تمكنت من استغلال أسلوبه العدواني وميوله الانتقامية عن طريق دفعه إلى مهاجمة أبرز منافس لك، ستحقق استفادة كبيرة من وراء ذلك. لكن الأهم والأصعب هو أن تتأكد من عدم وقوفك في مرمى نيران تلك المعركة.

وبالحديث عن الوقوف في مرمى النيران: تخيل أن كل من الصبية «أ»، و«ب» و«ج» أصبحوا رؤساء دول ذات قدرات عسكرية هائلة؛ فكر في ذلك لدقائق، لأنني لن أزيد على ذلك، سيكون عليك تخيّل بقية هذا المثال «الافتراضي» بنفسك.

هناك جانب آخر يمكن للمختل نفسيًّا استغلاله في شخصية أصحاب نمط السلوك الأحمر، وهي شعورهم بالذنب وتأنيب الضمير (نعم، الشخص ذو نمط السلوك الأحمر لديه ضمير يؤنبه، وإن كنت لا تعتقد ذلك). أو يمكن للمختل نفسيًّا مواجهة الشخص الأحمر بطريقة مختلفة، لا سيّما وأن الشخص الأحمر محاط غالبًا بأشخاص يتحاشون النظر إليه ويتجنبون مواجهته في أي مكان. تخيل ماذا سيحدث إذا تمت مواجهة الشخص الأحمر بواسطة شخص لا يفعل أيًّا من ذلك، لا يخشى النظر في عينيه أو مواجهة غضبه وانفعالاته.

لننظر إلى المثال التالي.

حالة مايك وبيرنيلا

يعمل مايك في وكالة إعلامية بدأت وتيرة الأعمال فيها تصبح أسرع بكثير منذ قدوم المديرة الجديدة. يُقدّر مايك فكرة عدم اضطراره إلى القيام بأي عمل حقيقي. يحب الاستمتاع براتبه الكبير، لكنه يفضل أن يدع الآخرين يتولون المهام الحقيقية والشاقة. وفي نفس الوقت، يحب مايك حضور الاجتماعات المهمة؛ حيث يمكنه تلميع صورة نفسه أمام الرؤساء وتذكيرهم بما يمثله باعتباره أحد الأصول النفيسة للمؤسسة. لاحظ العديد من زملاء مايك هذا النمط بسرعة كبيرة. كان مايك يتلقى الإشادة والتقدير على عمل الآخرين، وكان يتوارى عن الأنظار عند أي توبيخ أو عتاب.

لكن تلك المديرة الجديدة، بيرنيلا، الرئيسة التنفيذية الجديدة للشركة، لم ترَ ذلك النمط بعد. راقب مايك بيرنيلا لفترة ولاحظ سلوكها المهيمن والمسيطر بشكل كبير، ولاحظ أيضًا سرعة غضبها وانفعالها، وأنها لا تخشى توبيخ الموظفين أمام زملائهم، وتقاطع الاجتماعات، وتدخل في صلب الموضوع، وتتحكم في مجريات الحديث. وتطلب بيرنيلا من الآخرين تقديم التقارير والمعلومات خلال فترة وجيزة جدًّا. لا تتورع بيرنيلا عن الصراخ على الموظفين في أي مكان، ويبدو أنها لا تهتم على الإطلاق بردود فعل الآخرين. لقد كلّفها أصحاب الشركة بتطهير المؤسسة وتحقيق الاستقرار والتركيز على جني الأرباح. وخلال عام واحد فقط، وبدون أي تردد، فصلت بيرنيلا ثلث العاملين تقريبًا واستقدمت أشخاصًا جددًا اختارتهم بنفسها. وبسطت نفوذها وسيطرتها على كل صغيرة وكبيرة داخل الشركة.

لا يزال مايك لا يقوم بأي عمل حقيقي. بل أصبح يتناول وجبات غداء باهظة التكلفة على حساب الشركة ويذهب إلى الاجتماعات مع العملاء

المهمين. وبعد الاجتماعات، يكلّف أحد الموظفين الآخرين بمتابعة الأمور. ولكن مع أسلوب الإدارة الجديد في الشركة، لم يعد بإمكانه الإفلات بتلك التصرفات لفترة طويلة.

قبل أن تصل بيرنيلا إلى الشركة، كان مايك يعامل كل زملائه بشكل مختلف قليلًا. كان لديه إحساس فطري بنقاط ضعف كل واحد منهم، ويستغلها لمصلحته. على سبيل المثال، اعتاد مايك على الذهاب إلى أحد المديرين والبكاء بين يديه من فرط الضغوط التي يشعر بها، فكان هذا المدير يتولى بنفسه بعض مهام ومسؤوليات مايك. بينما كان يبتسم بشكل دائم لمدير آخر ويحضر له القهوة، ليبدو في نظره شخصًا لطيفًا، فيدافع عنه هذا المدير في كل مرة يتم التطّرق فيها إلى مشكلة عدم إنتاجيته.

علم مايك أن أيًّا من تلك الأساليب لن يصلح مع بيرنيلا. إذا أحضر لها القهوة، سيثير ذلك شكوكها، إذ لا يُجدي التملّق نفعًا مع أصحاب نمط السلوك الأحمر. وإذا شكا لها مايك من كثرة مسؤولياته، ستجيب عليه بيرنيلا بأننا جميعًا نعاني من كثرة المسؤوليات، وأن عليه العمل بجهد أكبر. لذا، كان عليه اللجوء إلى أسلوب آخر.

أدرك مايك صعوبة التحايل على المديرة التنفيذية الجديدة، لكنه لم يكن مستعدًا للتخلّي عن أسلوبه المريح في عدم القيام بأي عمل حقيقي. لقد عمل مايك في الشركة لسنوات طويلة، ولم يكن يرغب في التغيير. لذا، أخذ يفكر في طريقة يُبعد بها بيرنيلا عن طريقه. وبعد دراستها من كل الجوانب، توصّل إلى بعض الأفكار. بدا أن بيرنيلا لا تهتم على الإطلاق برأي الآخرين في أسلوبها الخشن والفظ. لذا، كانت فكرة مايك بسيطة وعبقرية في نفس الوقت. بدلًا من التراجع وتحاشي التعامل مع بيرنيلا مثل معظم زملائه، قرر الاقتراب منها.

كان يسلّم تقاريره لها مباشرة، برغم وجود مستوى إداري واحد على الأقل بينهما. أدرك مايك أن بيرنيلا لديها ما يُعرف بـ «المنظور الشمولي» (أو منظور الهليكوبتر)، حيث ترى الخطوط العريضة والصورة الكبيرة للأشياء، وهذا يجعل من الصعب عليها الانتباه إلى ما هو قريب منها، ويجعلها تغفل عن تفاصيل صغيرة مهمة. لذا، حرص مايك على أن يكون أقرب ما يمكن إلى بيرنيلا. وبتلك الطريقة، يمكنه مراقبتها ليأخذ حذره مبكرًا إذا لاحظت بيرنيلا أي أمور غريبة.

تتسم بيرنيلا بالذكاء الحاد، وترغب أيضًا في تلقّي التقارير من مايكل، وليس لديها سبب لعدم الثقة به حتى الآن، لا سيّما وهو يقوم بعمل جيد في إخبارها بما تريد سماعه. كان مايك يستخدم كلمات من نوعية «نتائج» و"ووتيرة سريعة" و"إصرار" و"خلاصة القول"، لأنه يدرك أنها تقدّر تلك الأمور. ومن خلال تصرفاته، أوحى لها أنه معجب بطريقتها في اتخاذ القرارات، حتى إذا لم تكن تلك القرارات تحظى بشعبية كبيرة بين العاملين. لم يكن من الممكن أن يفصح مايك عن ذلك بشكل مباشر، لأنه نوع من أنواع الإطراء، والذي لا يجدي نفعًا مع بيرنيلا. وإذا حاول مايك مغازلة غرورها بالإطراء، ستشك فيه على الفور.

مايك أذكى من ذلك. كان يقول إنه يحب أن يتعامل بطريقة منطقية وعقلانية، وأن يركز بشكل أكبر على الهدف بدلًا من الالتفات إلى الأمور العاطفية (مثل بيرنيلا)، ولا يزيد في قوله على ذلك. لم يكن يتوقع أي إشادة من طرفها، لكنه الآن أوحى لها بفكرة أنه يحترمها، بل وربما معجب بها أيضًا.

لماذا يفعل مايك ذلك؟ لماذا يخاطر؟ المختلون نفسيًّا لديهم إحساس بديهي وفطري بما يحتاج إليه الآخرون. وبرغم القرارات المثيرة للجدل

للأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر، يظلون بشرًا، ولديهم أحاسيس، ويحتاجون إلى حلفاء، مهما كانوا أشداء وصلفاء. والآن، وجدت بيرنيلا فجأة شخصًا يُظهر تقديره لأسلوبها الفظ في بعض الأحيان. وعلى عكس جميع العاملين تقريبًا، لم يبد مايك خائفًا منها (وهو ليس خائفًا منها بالفعل، لأن المختلين نفسيًا لا يخافون أي شيء)، وتحترم بيرنيلا ذلك.

ثم يخطو مايك خطوة إضافية، فيقول لبيرنيلا: «ربما لن يعجبك قولي هذا، لكنني منبهر حقًا بالطريقة التي أعدتِ بها تلك الشركة إلى المسار الصحيح». ولا يعتبر ذلك إطراءً صريحًا، وبتضمين عبارة «ربما لن يعجبك قولي هذا»، يعترف بأنه قد يتجاوز حدوده بعض الشيء، وبالتالي يتجنب غضبها. وبذلك يتوارى مايك خلف قناع الصدق والأمانة، وللعلم، حتى الشخص صاحب نمط السلوك الأحمر ليس محصنًا ضد الصدق والأمانة. وسرعان ما أصبحت بيرنيلا تعتبر مايك أحد حلفائها، حتى دون أن تدرك، ولم تعد تعتقد أنها بحاجة إلى مراقبته.

كيف حدث ذلك؟

محاولة التلاعب بشخص من أصحاب نمط السلوك الأحمر تتطلب شجاعة كبيرة، لا يُقدم عليها سوى شخص لديه استعداد لتحمّل مخاطر جمّة. وفي بعض الحالات، لن يُقدم عليها إلا شخص أحمق وغبي. لا سيّما إن كنت تتعامل مع مدير متسلط لديه القدرة على فصلك من العمل وقتما شاء.

هذا لأننا نفكر بشكل منطقي. لكننا اتفقنا ألا نفعل ذلك عندما ننظر إلى الأمور من منظور المختلين نفسيًا، الذين لا يفكرون بنفس طريقتنا المنطقية في التفكير. فكرة الدخول إلى مكتب رئيس فظ يشتهر بكراهيته للإطراء والتملّق من أجل تملّقه علنًا قد تكون مرعبة

لأي شخص طبيعي، مثلي ومثلك. سيكون الأمر أشبه بالدخول إلى عرين الأسد ومحاولة استئناس الوحش الجائع، لن يُقدم أي شخص على فعل ذلك دون سبب وجيه.

لكن بالنسبة للمختل نفسيًّا، إنها مجرد لعبة. وفي اللعب، لا تشعر بأي ضغط، ولا يعتبرها مخاطرة. إذا تم اكتشاف أمره، سوف يهز كتفيه بلا مبالاة ويبدأ التفاوض حول صفقة جيدة للخروج من الموقف. وهذا ما يجب على الشخص الأحمر فهمه، أنه قد يتعرض للخداع من شخص لا يرى الخطر باعتباره خطرًا. أبرز سمة ظاهرة على المختلين نفسيًّا هي الثقة بالنفس، ويلاحظ أصحاب نمط السلوك الأحمر ذلك، ويحترمون الأشخاص الواثقين بأنفسهم، بل وقد يثيرون إعجابهم، فقد التقوا أخيرًا بشخص في نفس مستوى اعتدادهم بأنفسهم.

وبالرغم من إدراك الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أنه يتعرض للإطراء، سوف يستمر في احترام هذا الشخص الذي يتحلّى بالجرأة لفعل ذلك. لأن أكثر صفات يحترمها الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر هي الشجاعة والثقة بالنفس.

غالبًا ما تنجح الإشادة بالأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر على شيء يتم انتقادهم كثيرًا بشأنه، لكن تذكر أن يكون ذلك بأسلوب مستتر وغير مكشوف. على سبيل المثال، كثيرًا ما يسمع الشخص ذو نمط السلوك الأحمر أنه بارد وبلا مشاعر. لكنه يعتقد أنه فعل ما كان ينبغي أن يفعله أو قال ما كان يفترض به قوله. لقد قلت من قبل إن الشخص الأحمر إذا وجد أن الأشخاص الآخرين لا يحبون أسلوبه أو شخصيته، فلن يثنيه ذلك. لكن ألا يثنيك ذلك أمر وأن تعجب بذلك أمر آخر. يعتقد بعض أصحاب نمط السلوك الأحمر أن الخوف منهم جزء حتمي من متطلبات العمل، لكنهم، مثل بقية البشر، يفضلون لو يحظون بإعجاب

واحترام الأشخاص الآخرين. لكنهم لا يُظهرون ذلك بنفس الطريقة التي يتبعها الأشخاص الآخرون، لذا، قد يكون إظهار الإعجاب بهم وسيلة فعالة لكسر شوكتهم واستمالتهم.

حيلة أخرى

يمكنك أيضًا الحد من تأثيرات السلوك السيئ لأصحاب نمط السلوك الأحمر. إذا كنت أعلم أن الأمور ستحتدم مع الرئيس الأحمر ولا أرغب في التعامل مع ذلك الموقف خلال هذا الأسبوع، يمكنني منع حدوث تلك المواجهة عن طريق استخدام أسلوب التلاعب الكلاسيكي المعروف بـ «دائرة الذنب»، لأن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر، بغض النظر عن كل شيء، لديهم ضمير.

لنلقِ نظرة عمّا ستصير عليه الأمور في حالة مايك.

مايك وبيرنيلا، من جديد

عاجلًا أو آجلًا ستخرج الأمور عن سيطرة مايك، وسيكون مضطرًا إلى تقديم بعض الأخبار السيئة عن المشروع الذي يعمل عليه إلى بيرنيلا، ويحتاج إلى طريقة يمنعها من صب جمّ غضبها عليه عندما تعلم بالكارثة. نعلم الآن أن مايك اكتسب ثقتها باعتباره شخصًا «يحب ما هي عليه». وبالرغم من أنها من أصحاب نمط السلوك الأحمر ولا يظهر عليها أي شيء من الخارج، فلديها مشاعر.

في البداية، يختبر مايك الأمر، ويقول: «الآن سأخبرك بأمر ما سيغضبك». لكن بيرنيلا بدأت تُعجب بشخصية مايك، ولا تريد إيذاءه عن عمد، وستحاول كبح جماح غضبها وتفعل كل ما في وسعها حتى لا تفقد أعصابها. فيخبرها مايك بأن المشروع سار على نحو سيئ للغاية، لكنه لا يكتفي بذلك. سيبدأ مايك بعد ذلك بوصف نوعية المهارات

المطلوبة لتنظيف تلك الفوضى، لكنه في الواقع سيصف مهارات ونقاط قوة بيرنيلا نفسها.

ستعتبر بيرنيلا ذلك دليلًا على قدراتها وتبدأ بنفسها مهمة تنظيف الفوضى التي تسبب بها مايك. وبذلك ينجح مايك، بطريقة سحرية، في تفويض مديرة مديره، التي يُطلق عليها «المرأة الحديدية» في أرجاء الشركة، لتنظيف فوضاه العارمة. وبما أن مايك نجح في الهروب من غضب الوحش الكاسر، فسوف يكرر الأمر مجددًا، فهو يعلم الآن أن بيرنيلا يمكنها كبح جماح غضبها عندما ترغب في ذلك. وبينما تعمل بيرنيلا في وقت الاستراحة من أجل تنظيف فوضى مايك، يستمتع مايك بتناول الغداء في نادي الجولف، على حساب الشركة بكل تأكيد.

تدرك بيرنيلا أن البعض يصفها بالعجرفة والغطرسة، وذلك يضايقها قليلًا، بالرغم من أنها لا تسمح بظهور ذلك الضيق. فهي تريد أن تؤدي عملها على أكمل وجه، وتبذل كل ما في وسعها لتحقيق نتائج جيدة لأصحاب الشركة. في الواقع، ستكون بيرنيلا سعيدة بنفسها لأنها تمكنت من تجنّب الغضب في وجه مايك، وتشعر تجاهه بدرجة من الامتنان لأنه ساعدها على تمالك أعصابها. والآن، أحكم مايك قبضته عليها أكثر من ذي قبل.

ويواصل مايك التنصل من مسؤولياته، بالإطراء مرة وبإشعارها بالذنب تارة أخرى، دون أن يكون ذلك بأسلوب صريح أو علني. على سبيل المثال، سيحرص مايك على الإشادة بأسلوب بيرنيلا القيادي أمام أعضاء الإدارة العليا في غيابها، وهو يعلم أنها ستعلم ما قاله عنها. قد يتضمن ذلك الإشارة إلى رئيس الشؤون المالية للشركة بأنه معجب بنظرتها الشمولية للشركة. ولأن رئيس الشؤون المالية من أصحاب نمط السلوك الأزرق ويتسم بالصراحة والأمانة، سينقل تلك الإشادة إلى

بيرنيلا. ما فعله مايك في غاية الذكاء، لأنه بذلك يتملّق بيرنيلا بأسلوب غير مباشر لن يبدو من خلاله متملقًا أو منافقًا، لأنه يعلم أنها لن تتقبل الإطراء بشكل مباشر.

لا يزال مايك لا يقوم بأي عمل يُذكر، يتجول في الأنحاء، ويحصل على راتب مرتفع، ويقود سيارة فارهة تستأجرها الشركة، يخبر عائلته أنه اشتراها بنفسه، ويعتقد كل جيرانه أنها سيارته. وهذا يناسبه تمامًا، لأنه يحب أن يكون في تلك المكانة.

وفي إحدى المرات، يتواصل أحد كبار العملاء مع الشركة ويدّعي أنه لم يتسلم أي شيء على النحو المفترض. يرد مايك على المكالمة، وقد أصبح مضطرًا لفعل شيء ما، لأن العميل مُحق تمامًا. لكنه لا يُحرك ساكنًا في سبيل مساعدة العميل، لأن ذلك يعني الكثير من العمل، وهو لا ينوي القيام بذلك بكل تأكيد. لذا يذهب مايك إلى بيرنيلا، ويخبرها، وهو متظاهر بالانهيار التام، أنها قد تفصله من العمل الآن؛ لأن الأمور أصبحت كارثية وخرجت عن السيطرة تمامًا.

تدرك بارنيلا، التي اعتادت (دون أن تدرك) على أساليب «دائرة الذنب» التي يتبعها مايك، عدد الأشخاص الذين استبدلتهم بالشركة. وتقرر ألا تفصل مايك من العمل بغض النظر عما سيقوله لها. حتى إنه قد ينجح في انتزاع وعد منها بعدم فصله من العمل. ويخبرها أخيرًا بالأنباء الكارثية من البداية إلى النهاية. ثم يقترح نفس الحل السحري الذي يلجأ إليه في كل مرة.

ويستمر العرض مرارًا وتكرارًا.

ماذا نتعلم؟

لا يمكن أن يتم خداع الشخص الأحمر بشكل علني ومكشوف، ويدرك المتلاعبون البارعون ذلك. لا يدخلون مباشرة إلى صلب الموضوع، ويخفون أفعالهم وراء شخص آخر. لن يتردد الشخص ذو نمط السلوك الأحمر من مواجهتك إذا أقدمت على محاولة فعل أي تصرف غبي.

لذا، غالبًا ما يلجأ المختل نفسيًّا إلى فعل أمر غير متوقع على الإطلاق. وقد ينجح في بعض الأحيان من خداع الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر من خلال الجرأة والاعتداد بالنفس. وبمجرد أن يكتسب المختل نفسيًّا ثقة الشخص الأحمر، سوف يتحول المدير الأحمر المرعب إلى حمل وديع، يستمع إليه ويومئ برأسه ويوافقه الرأي. لن يراجع المدير الأحمر أي شيء، لأنه يكره التفاصيل المملة. لذا، تكمن الخدعة في الاختباء على مقربة من الشخص الأحمر، وفي مرمى بصره. لكن كما ذكرت سابقًا، لن يتردد المختل نفسيًّا من الكذب على رئيس رئيسه، لن يحك أنفه أو يلمس رقبته أو يحمر وجهه، ولن تبدو عليه أي من سمات وأعراض التوتر، فهو لا يشعر بالتوتر على الإطلاق.

وهناك أمر آخر يحسن المختل نفسيًّا استغلاله، وهو أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر لا يطلبون المساعدة. إذا بدأ الشخص الأحمر في الشعور بأن الأمور ليست في نصابها، سوف يحاول حل المشكلة بنفسه لأنه يحب العمل وحيدًا ولا يثق بقدرات الآخرين. وبذلك يتاح للمختل نفسيًّا أن يتلاعب بضحيته لأطول وقت ممكن قبل أن ينتبه الشخص الأحمر إلى المشكلة ويحصل على المساعدة المطلوبة من شخص آخر.

هل تعلم كم صمد مايك في الشركة تحت قيادة بيرنيلا؟ هذا المثال مستوحى من أحداث حقيقية، وإلى حد علمي، استمر مايك في الشركة

لمدة 10 سنوات تقريبًا. وعندما كشفته بيرنيلا أخيرًا، اضطررت أنا وزملائي إلى قضاء ستة أشهر في مساعدة زملائه على تجاوز ما حدث. انتشرت الفوضى في أعقاب رحيل مايك لدرجة يستحيل استيعابها، يكفي القول إن الشركة بأكملها لم يعد بها من يثق بالآخر.

12

كيف يتلاعب المختل نفسيًّا بالشخص الأصفر؟

سألها: «لماذا آتي إليك في كل مرة»؟

قالت: «لأنني حرصت على ألا تجد شخصًا آخر تلجأ إليه».

- كريسلي كول، رواية «المحارب»

نقطة ضعف الشخص الأصفر أنه يرفض التحدث عن نقاط ضعفه. يعتقد الشخص الأصفر أن الناس بشكل عام تركز على الأمور السلبية، ويرى أن الحديث عن نقاط الضعف أمر محبط وسلبي للغاية. ألا ينبغي أن نكون سعداء وإيجابيين بدلًا من ذلك؟ قد يتجلّى في ذلك القدرة على رؤية الجانب المشرق من الحياة، لكن ينبغي أيضًا أن نكون قادرين على التعامل مع كل ما تضعه الحياة في طريقنا من عراقيل.

الشخص ذو نمط السلوك الأصفر يركز على العلاقات، ويحب الاختلاط الاجتماعي بشكل شبه دائم مع الكثير من الأشخاص الآخرين. يمثّل ذلك مصدر سعادة خالصة له لأنه يستمد طاقته من الآخرين، ويمد الآخرين بطاقة إيجابية في المقابل. يريد الشخص ذو نمط السلوك الأصفر أن يحظى بالمرح والمتعة والضحك مع من حوله. لكن الجانب السلبي من ذلك الأمر أن الشخص الأصفر يصبح معتمدًا على الآخرين في سعادته، وبدون وجود الكثير من الأشخاص من حوله، يذبل الشخص الأصفر، ويزول لديه كل حافز، وتنضب أفكاره، ويتلاشى حماسه. ستختفي المتعة من كل شيء، ولن يقوى الشخص الأصفر على الحديث، أو الضحك، ولن تنساب منه الأفكار الإبداعية كما كان من قبل.

باختصار، أبرز مشكلات الشخص الأصفر أنه اجتماعي جدًّا، أكثر من اللازم. أسوأ ما قد يحدث إلى الشخص الأصفر هو عدم وجود شخص يتحدث إليه. ولأن الشخص الأصفر يحتاج إلى التحدث، فإنه يحتاج إلى شخص يستمع. لذا، المختل النفسي الذكي الذي يطمح للسيطرة على شخص من أصحاب نمط السلوك الأصفر سيبدأ عملية التلاعب عن طريق عزل ضحيته عن الآخرين، عن الأصدقاء، والعائلة، وعن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية. وشيئًا فشيئًا، يعزل ضحيته ذات نمط السلوك الأصفر عن شبكة اتصالاتها، ويجذبها إليه تدريجيًّا.

هدف المختل نفسيًّا واضح من وراء ذلك: إذا لم يكن لدى الضحية أي شخص تتحدث إليه، بإمكان المختل نفسيًّا أن يتقدم لهذا الدور، ويصبح الشخص الوحيد الذي يستمع إلى الضحية، والشخص الوحيد الذي يهتم لأمره، والذي لا يزال يُقدّر الشخص الأصفر برغم زلاته وعيوبه. (سوف يخبر المختل نفسيًّا ضحيته بذلك، بكل تأكيد). سوف يلعب المختل نفسيًّا دور آخر الأصدقاء المقربين، ليصبح بذلك هو الشخص الأهم لدى

الضحية. سيجعل ذلك الضحية ذات نمط السلوك الأصفر تفكر دائمًا: «*ماذا لو هجرني أيضًا؟ لن يكون لديّ أي شخص على الإطلاق!*».

ولكن كيف يتمكن المختل نفسيًّا من ذلك؟ من خلال استغلال نقاط ضعف الشخص الأصفر ضده. لكن ما هي قائمة نقاط ضعف الشخص صاحب نمط السلوك الأصفر؟ لنلقِ نظرة...

نقاط ضعف الشخص الأصفر

أناني، سطحي، مبالغ في الثقة بالنفس، يعد كثيرًا دون الوفاء بوعوده، مشتت، مهمل، كثير النسيان، حساسية مفرطة تجاه النقد لدرجة الشعور بالإهانة، غير منظم، كثير التحدث، ولا ينصت.

وتستمر القائمة، لكنها لا تنطبق بالتأكيد على كل شخص من أصحاب نمط السلوك الأصفر. وإذا واجهت أي شخص أصفر بتلك القائمة، سوف يغضب جدًّا، وربما يحزن. وهذا يعطينا معلومة مهمة، معظمنا لا يحب الإقدام على جعل شخص آخر حزينًا عن عمد، وألا نؤذي مشاعر الآخرين.

أما المختل نفسيًّا، فهو لا يبالي بمشاعر الآخرين. مهما كان شعور الشخص الأصفر عند تذكيره بتلك نقاط الضعف، لا يهم ذلك بالنسبة للمختل نفسيًّا. ما يهم المختل نفسيًّا هو الحصول على ما يريد، مهما كان الثمن. وإذا كان الثمن هو بكاء صديقهم أو شريك حياتهم كل ليلة، لا مشكلة، تلك طبيعة الحياة.

غالبًا ما يتلاعب المختل نفسيًّا بضحيته ذات نمط السلوك الأصفر عن طريق إخبارها بأن أحد أصدقائها وصفها ببعض الصفات السلبية. يا لها من طعنة في الظهر! ثم تتوالى الأمور من بعد ذلك.

حالة لارس وآنا

لارس شاب مبتهج وإيجابي، ويحب التحدث إلى الجميع. إنه منفتح وسعيد بطبيعته. ويميل الجميع إلى الإعجاب به، حتى وإن بدا في بعض الأحيان أنانيًّا، لكنه ينسجم مع معظم الأشخاص دون مشكلة. بدأ لارس يواعد آنا، المختلة نفسيًّا، التي تعرف كل شيء عنه بسرعة كبيرة، دون أي عناء من جانبها، لأنه شخصية منفتح للغاية، ربما أكثر من اللازم. تتمكن آنا من أن تجعل لارس يشعر بالارتياح تجاهها.

ولسبب أو لآخر، تريد آنا أن تمتلك لارس، وأن يكون لها بمفردها، حتى تتمكن من السيطرة عليه تمامًا. لن نهتم بمعرفة السبب في الوقت الحالي. المشكلة، بالنسبة إلى آنا، أن لارس يعرف الكثير من الناس، بل يبدو في بعض الأحيان أنه يعرف الجميع، وعليها أن تبدأ تنفيذ خطتها من نقطة ما.

تأتي آنا إلى لارس وتخبره بأن سيمون، أفضل أصدقاء لارس، قال إنه بدأ يسأم من لارس ومبالغاته الدائمة. يعي لارس أن به تلك الخصلة، وأنه يبالغ في كثير من الأحيان حتى تبدو الأشياء أفضل مما هي عليه في الواقع. وبذلك، يعتقد لارس أن سيمون منزعج من هذا السلوك.

وفي المقابل، آنا تطمئن لارس أنها لا تجد أي مشكلة في ذلك. وفي الأسبوع التالي، آنا تخبر لارس أن سيمون الآن يعتقد أن لارس متعجرف ويحب السيطرة على مجريات الحديث في المناسبات الاجتماعية. يبدأ لارس يشعر بالحزن، ليس لأنه شديد الحساسية تجاه النقد فحسب، الأمر الذي أدركته آنا في مرحلة مبكرة جدًّا، وإنما لأن النقد يأتي أيضًا من أعز الأصدقاء. سيبدو الأمر بالنسبة للارس بمثابة طعنة في الظهر.

وفي النهاية، يفكر لارس في الأمر، ويتساءل: هل قال سيمون ذلك حقًا؟ لكنه في نفس الوقت لا يشكك في آنا، التي تزعم أن سيمون قال عن لارس بعض الأمور الأخرى، وجميعها تبدو منطقية.

والآن، يشعر لارس بالقلق الشديد، ويقرر التحدث إلى سيمون لوضع الأمور في نصابها، لكن آنا تمنعه، بحجة أن لارس لن يحب أن يفتعل صراعًا مع الآخرين، وهذا أمر آخر أدركته آنا عن لارس مبكرًا، أنه لا يحب الصراعات. وبدلًا من ذلك، آنا تنصح لارس بالابتعاد قليلًا عن سيمون، حتى يحظى لارس ببعض المساحة الخاصة ليتمكن من تجاوز الأمر. وتخبره أن سيمون يبدو مختلفًا في الآونة الأخيرة، ويميل إلى التحدث بشكل سلبي عن الآخرين، ربما يمر سيمون بوقت صعب ومن الأفضل تركه يعالج أموره بمفرده لفترة، وسوف يعود لسابق عهده في النهاية. يوافق لارس على كل ما تقوله آنا، إذ يبدو كلامها منطقيًا. بل ويشعر لارس أنه محظوظ لأنه وجد لنفسه فتاة يمكنها التفكير بتلك العقلانية في المواقف العصيبة.

وبذلك، تنجح آنا في إخراج سيمون من الصورة تمامًا، ليبدو الأمر كما لو أن سيمون هو من قرر ذلك، في حين أنها وراء كل شيء. هذا التلاعب يستغرق وقتًا، لكن آنا لديها كل ما تحتاج إليه من وقت لإبعاد سيمون عن لارس.

وفي خضم تلك الأحداث، تحرص آنا على إبقاء لارس مشغولًا ببعض الأمور، لكنه يعاني، فمن الصعب خسارة صديقه العزيز سيمون، إنهما يعرفان بعضهما منذ سنوات طويلة، وكان سيمون صديقًا رائعًا. عندما يثير لارس الأمر مع آنا ويخبرها أنه سيتواصل مع سيمون (وقد راسله بالفعل واتفقا على الغداء معًا)، تجد آنا طريقة ما لمنع تلك المقابلة، فهي لا تريد أن يحل لارس وسيمون ما بينهما من سوء تفاهم.

في اليوم المحدد لذلك الغداء الموعود بين لارس وسيمون، تفتعل آنا شجارًا مع لارس وتزعم أنه لم يعد يحبها، أو ستكون هناك كارثة في عملها، أو ستشكو فجأة من أزمة صحية خطيرة، أو ربما حتى يموت أحد أقاربها. بغض النظر عن السبب، يضطر لارس إلى البقاء معها لمساعدتها، ولا يذهب إلى الغداء لأنه رجل عطوف لا يتأخر عن حبيبته. وتنتهي كل محاولات اللقاء بين لارس وسيمون بنفس الطريقة. ودون أن يدرك، يمر عام كامل تقريبًا دون أن يتحدث لارس بشكل شخصي إلى سيمون.

ولكن، كيف حدث ذلك؟

لا شك في أن الشخص صاحب نمط السلوك الأصفر حساس للغاية عندما يتعلق الأمر بخسارة علاقاته بالآخرين. يصيبه ذلك بالتوتر، ويفقده توازنه. وإذا أردت إفقاد أحد الأشخاص من أصحاب نمط السلوك الأصفر توازنه، كل ما عليك فعله هو زرع بذور الشك في عقله. بعض التعليقات البسيطة مثل «هل عليك حقًا أن تتحدث عن نفسك طوال الوقت؟» قد تصيب الشخص الأصفر بالارتباك. من سمات الشخص الأصفر تركيزه الواضح على ذاته، هذا حقيقي، لكن من المفترض أن يتمكن الجميع بدرجة ما من التحدث عن أنفسهم، حتى الشخص الأصفر. إلا أن المختل نفسيًّا يحرص على أن يجعل الشخص الأصفر يشعر بالذنب كلما أقدم على ذلك. سوف يتحدث المختل نفسيًّا عن تلك السمات النرجسية لدى الشخص الأصفر، وكيف أنها تؤذي مشاعر الآخرين. وبالتأكيد لا يرغب الشخص ذو نمط السلوك الأصفر في إيذاء الآخرين، لا سيّما من يهتم لأمرهم، فيتجنب الحديث عن نفسه. وسرعان ما تتوقف أيضًا أحلامه وميوله الإبداعية، ويصبح على شفا الانهيار.

لا يزال هناك العديد من الأسلحة الأخرى في جعبة المختل نفسيًّا. سيزعم المختل نفسيًّا أن الشخص الأصفر يجعلهم يكررون أنفسهم طوال الوقت، عندما لا يتذكر الشخص الأصفر ما يشيرون إليه، يكون التعليق «لأنك لا تنصت إليّ أبدًا». وهذا حقيقي أيضًا، الشخص الأصفر ليس مستمعًا جيدًا على الإطلاق، ويدرك الشخص ذو نمط السلوك الأصفر ذلك. مشكلة الشخص الأصفر أن لديه الكثير ليقوله، لدرجة أنه ينسى نوعًا ما الاستماع إلى ما يقوله الآخرون.

يمكنك أن توضح للشخص الأصفر أن عدم استماعه لما يقوله الآخرون أمر مزعج ويجرح مشاعر الآخرين، وأن تطلب منه أن يسمح للآخرين بالمشاركة في الحديث. هذا تعليق لطيف يسمح للشخص الأصفر بمراجعة سلوكه وتغييره. لكن الأمر يصبح مختلفًا تمامًا عندما تشكو باستمرار من عدم إنصات الشخص الأصفر لأي شيء تقوله وتختلق أمورًا لم تُقل من الأساس. هذا تلاعب سلبي من المختل نفسيًّا. بإمكان المختل نفسيًّا، عن طريق المثابرة، تحقيق ما فشل فيه الآخرون، بإمكانه جعل الشخص الأصفر، سواء أكان صديقًا أو حبيبًا أو زميلًا أو رئيسًا، ينصت إلى الآخرين. وهذا ما يفعله المختل نفسيًّا إذا أراد شيئًا محددًا.

هناك العديد من الطرق لتحطيم الشخص الأصفر: يمكنك أن تقول باستمرار إنه ينبغي عليه أن يكون أكثر جدية، أو ينبغي ألا يضحك كثيرًا بتلك الدرجة، أو ينبغي ألا يمزح مع الآخرين طوال الوقت، أو أنّ عليه أن يتعامل مع الحياة بطريقة أكثر عقلانية. من الممكن أن يتظاهر المختل نفسيًّا أنه يشعر بالإهانة من مزاح الشخص الأصفر، لن تجد مشكلة كبيرة في تصنيف أي مزاح تحت بند العنصرية، أو معاداة المرأة، أو معاداة الرجل، أو السخرية، أو التنمر، وانعدام الحساسية، وما إلى ذلك.

كيف يمكنك *أن تمزح بشأن وزن هذا الرجل؟ هل سخرت من هذا الكلب المسكين الذي اصطدم بزجاج الباب؟* كيف تجرؤ؟ وتدريجيًا، يتلاشى المرح الذي يميز شخصية الشخص الأصفر. سيصبح الشخص ذو نمط السلوك الأصفر غريبًا، وسوف يبتعد عنه المزيد من الأشخاص. سوف يتحول الشخص الأصفر من الانفتاح والمرح إلى شخصية حذره وقلقة يراقب كل كلمة تخرج منه، لدرجة أنه سيفضل الصمت في النهاية.

كيف سارت الأمور بين لارس وآنا؟

بعد عام ونصف قضاها لارس مع آنا، لم يعد نفس الشخص. أصبح سيمون خارج الصورة تمامًا، وكذلك دائرة أصدقاء لارس بالكامل، إذ لم يعودوا معجبين بشخصية لارس. ولأن لارس أصبح يعتقد أنه شخص سيئ مليء بالعيوب، سيصعب عليه العثور على أصدقاء جدد. قبل معرفة آنا، لم يكن لارس يدرك أن الآخرين يرونه نرجسيًّا معتدًا بنفسه.

بعد كل أمسية يقضيها لارس مع آنا، في العشاء أو إحدى الحفلات، كانت آنا تخبر لارس بالأخطاء التي ارتكبها في تلك الأمسية. لقد قاطع جان أو زوجته، وقال مزحة غير لائقة عن هانك، وتحدث أكثر من اللازم مع ميا. ربما يكون لارس تحدث طويلًا مع ميا بالفعل، لكن هذا لأن ميا لم تكن تعرفه من قبل، وأراد أن يحظى بفرصة التحدث إلى شخص ما لم يطّلع على عيوبه بعد وينفر منه مثل الآخرين.

تدرك آنا أن لارس قضى وقتًا ممتعًا، لكنها ستحرص على أن تكون ذكرياته عن تلك الأمسية بشعة. لذا، بمجرد عودتهما إلى المنزل، ستفتعل آنا شجارًا وتتهمه بمغازلة ميا بشكل مفضوح. تبكي آنا وتصرخ، وعندما يتهمها لارس بأنها تغار دون أي سبب، تخبره آنا أنها تحبه كثيرًا

وتخشى خسارته. وتطلب منه أن يعدها بعدم التحدث إلى ميا مجددًا. يشعر لارس بالذنب، ويوافق على ذلك التعهد الغريب.

شعور آنا بالغيرة غير حقيقي بالتأكيد، لأن المختل نفسيًّا لا يشعر بالغيرة. الأمر لا يتعلق بالاهتمام أو الحب، وإنما بالسيطرة. (في الواقع، من المرجح جدًّا ألا تكون آنا مخلصة تجاه لارس. فكما قلت من قبل، المختلون نفسيًّا غالبًا ما يميلون إلى تعدد العلاقات، ومن المرجح ألا تكون آنا استثناءً لتلك القاعدة. بينما لارس، في المقابل، يفقد اهتمامه بالتفاصيل لدرجة أنه لن ينتبه إذا عادت آنا إلى المنزل بصحبة رجل آخر).

وبعد عدة أشهر، يصبح لارس خائفًا من الخروج ومواجهة المجتمع، ويفضل البقاء في المنزل، ليجلس بهدوء ويشاهد التلفاز، يشاهد أي شيء عدا مباريات كرة القدم، لأن آنا لا تحب كرة القدم. تفضل آنا مشاهدة الأفلام القديمة الكلاسيكية، التي يجدها لارس مملة لأبعد الحدود، لكنه الوقت الوحيد الذي تجلس فيه آنا بجواره على الأريكة. أصبح لارس متعطشًا لأي تواصل إنساني، ويخشى فقدان آنا، حتى إذا كان غير سعيد معها، لكنه مستعد لفعل أي شيء من أجل إرضائها، لأنها أصبحت كل ما لديه الآن.

ماذا نتعلم؟

يسقط الشخص ذو نمط السلوك الأصفر في مصيدة المختل نفسيًّا، عندما ينجح في عزله عن الآخرين. وذلك عن طريق بعض التعليقات والملاحظات مثل: *توقف عن المزاح، توقف عن تلك التصرفات الطفولية، انتبه عندما أتحدث إليك*، وغيرهم من الأوامر والنواهي.

دعوني أؤكد على نقطة ما، وهي أن العديد من الأزواج والزوجات يحاولون التخلص من دائرة الأصدقاء القدامى لشريك حياتهم، وغالبًا ما يكون الهدف من ذلك هو السيطرة، والغيرة في بعض الأحيان. أود التأكيد على أن هذا السلوك غير مقبول تمامًا. احرص دائمًا على التأكيد في كل مناسبة: إذا كان هناك شخص ما يحاول السيطرة عليك، سيتحتم عليك الرجوع خطوة إلى الخلف وتسأل نفسك: لماذا يتصرف معك على هذا النحو؟ يجب أن تتساءل فورًا عن نوعية تأثير هذا الشخص عليك. بالتأكيد ليس كل من يتصرف على هذا النحو مختل نفسيًّا، ربما يكون السبب هو الغيرة. لكن يظل عليك أن تتساءل عن كيفية تأثيرهم عليك، ولماذا يتصرفون بهذا الشكل.

من المهم أن تتذكر أن المختل نفسيًّا لا يشعر بالغيرة أو بالحزن، لكن بإمكانه أن يتظاهر بأي منهما. بإمكان المختل نفسيًّا أن يتعلم قول بعض الأمور مثل «إنك لم تعد تحبني.. لقد رأيت كيف تنظرين إلى ذلك الشاب، وكيف يبدو في نظرك أفضل مني». لكن في الواقع، كل ما يريده المختل نفسيًّا من وراء ذلك هو السيطرة.

في مثال لارس وآنا، رأينا كيف تمكنت آنا من عزل لارس تدريجيًّا. السؤال الذي قد يطرحه البعض الآن: إذا لم يعد لارس ذلك الشاب المبتهج المتفائل المُقبل على الحياة، وأصبح لا يغادر المنزل إلا نادرًا، ألن يكون ذلك مملًا بالنسبة لآنا؟ الإجابة: لا، مطلقًا. تذهب آنا حيث تشاء وتفعل ما تشاء. وإذا اشتكى لارس من أنها تقضي وقتًا ممتعًا وحدها في أثناء جلوسه في المنزل، فلديها إجابة جاهزة لذلك، ألا يريدها أن تستمتع وترفه عن نفسها قليلًا؟ كيف يمكن أن يكون أنانيًّا لتلك الدرجة؟

وبالرغم من أن المثال السابق خياليًّا، فإنه وصف دقيق للكيفية التي يتعامل بها المختل نفسيًّا في العلاقات.

13

كيف يتلاعب المختل نفسيًّا بالشخص الأخضر؟

القواعد بسيطة: يكذبون علينا، وندرك أنهم يكذبون، ويدركون أننا ندرك أنهم يكذبون، لكنهم يستمرون في الكذب، ونستمر في التظاهر بتصديقهم.

- إيلينا غوروخوفا

نقطة ضعف الشخص الأخضر أنه يخشى الصراعات. دائمًا ما تكون الصراعات غير محببة، لكن يبدو أنها تنتظر في كل منعطف. مثيرو الشغب فقط من يستمعون بالصراعات. لذا، قد يجد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر صعوبة في قول رأيه الحقيقي. على سبيل المثال، قد لا تعجبه تلك السترة الجديدة التي يرتديها صديقه على الإطلاق، لكنه يشيد بحس الأناقة لدى هذا الصديق، وأنه لم يرَ مثل تلك السترة الأنيقة

من قبل. لكن الأمور تتحول إلى مشكلة عندما يعرض هذا الصديق أن يُهدي الشخص الأخضر تلك السترة التي أعجبته.

الأمر الآخر هو أن الشخص الأخضر يخشى التغيير، ولا يحب الخطط الجديدة. لا يريد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر أن يكون في محور الاهتمام أو أن يتعرض للانتقاد علانية. كما لا يحب التحدث أمام جمهور حاشد (أي أكثر من خمسة أشخاص!) إلا إذا كان يعرف هؤلاء الأشخاص جيدًا. الشخص ذو نمط السلوك الأخضر انطوائي، ويميل إلى المراقبة والملاحظة. وأحيانًا يصعب الحصول على أي إجابة حقيقة من الشخص الأخضر، حتى إذا سألته بشكل مباشر. ومن الشائع أن يقول الشخص الأخضر «نعم»، بينما يقصد «لا».

هل يدرك الشخص ذو نمط السلوك الأخضر تلك نقاط الضعف؟ يختلف ذلك من شخص إلى آخر، لكن أكثر نقاط الضعف شيوعًا، والتي لن ينكرها الشخص الأخضر، هي «عدم الرغبة في التغيير»، بالنسبة إلى الشخص الأخضر، الأمور دائمًا على ما يرام كما هي، لا حاجة للانتقال إلى منزل جديد، أو ترميم المنزل القديم، أو فعل أي شيء على الإطلاق.

نقاط ضعف الشخص الأخضر

يخشى الصراعات، كثير الإطناب، لا يرغب في التغيير، عنيد، متجهم، متحفظ، جبان، سلبي، لا يتحمل المسؤولية، غير صادق، شديد الحساسية تجاه النقد، ومتردد.

إذا أراد مختل نفسيًّا أن ينال من شخص أخضر، فإنه يميل إلى الهجوم مباشرة على حساسية الشخص الأخضر تجاه النقد وخوفه من الصراعات، أبرز طريقتين للنيل من الشخص الأخضر. تحديد الطريقة

الأكثر فعالية منهما يعتمد على إن كان السياق متعلقًا بالعمل أم العلاقات الشخصية، مثل الصداقة أو العلاقات الرومانسية.

لنلقِ نظرة على العلاقات الشخصية، تدرك المرأة ذات نمط السلوك الأخضر أنها غير مبادِرة. لذا، إذا اجتمعت مع رجل أخضر أيضًا، ستجد نفسها جالسة على الأريكة بينما تظل أحلامها وخططها المستقبلية مجرد أحلام وخطط. إذا لم يعمل أي منهما، لن يتم إنجاز أي مهمة. وهو ما يقودنا، بشكل متناقض، إلى السلوك الأحمر. ليس من المستحيل أن يتأثر الشخص الأخضر بسلوك نقيضه (الأحمر) فيما يتعلق باتخاذ القرارات. الشخص ذو نمط السلوك الأحمر يمتاز بشخصيته القوية، ويتصرف بحزم في كل المواقف. دائمًا ما ينجز الشخص الأحمر شيئًا ما، وإذا كان في مزاج جيد يمكنه إنجاز عدد هائل من المهام في وقت قصير جدًّا. قد لا يستغرق بناء سياج جديد أو طلاء الجدار أي وقت يُذكر بالنسبة للشخص الأحمر.

هذا مثال مبسط، لكنه يوضح الفكرة. قد تكون طريقة الوصول إلى الشخص الأخضر هي التصرف على طريقة الشخص الأحمر. أظهر للشخص الأخضر أنك شخص يمكنه الاعتماد عليك عندما تشتد الأمور. وبما أن الشخص الأخضر لا يحب أن يضطر إلى تحمل المسؤولية الثقيلة لاتخاذ القرارات، لا سيّما القرارات ذات التداعيات طويلة الأجل، سوف يسعده تسليم تلك السلطة إلى شخص آخر يُعتمد عليه.

وبمجرد أن ينال المختل نفسيًا ثقة الشخص الأخضر ويقترب منه، يبدأ التلاعب.

للأسف الشديد، المثال التالي مستوحى من أحداث حقيقية، بنسبة 95 %.

حالة كاتي واد

كاتي امرأة مطلقة، لطيفة وودودة. لديها ثلاثة أطفال، جميعهم أصغر من عشر سنوات، ولم تخض أي علاقة جديدة منذ أكثر من عام. لا ترغب كاتي في حياة بهذا الشكل، وتعتقد أنه من الأفضل أن يحظى الأطفال بوالدين، وليس أمًا فقط، لكنها لم تقابل الشخص المناسب بعد منذ طلاقها. كانت المشكلة أن الرجال الذين تلتقي بهم إما يشبهونها كثيرًا، سلبيين وخانعين، أو متعجلين أكثر من اللازم في أخذ علاقتهما إلى المستوى التالي.

إلى أن التقت إد، أحد معارف كريستينا، صديقة كاتي. يلتقيان بالصدفة في أحد الحفلات، وسرعان ما ينصب تركيز إد على كاتي. لا يفعل إد أي شيء في البداية، لكنه يقضي نصف ساعة، أو يزيد، في دراستها: كيف تتصرف، وإلى من تتحدث، وما الذي يجعلها تضحك. ثم يذهب إليها ويقدّم نفسه. إنه ودود، لكن بحضور مهيمن في نفس الوقت. يجلب لها مشروبًا، ويقترح عليها ما الذي ينبغي عليها تجربته من الشواء، ببساطة، يأخذ زمام المبادرة لكنه لا يقوم بأي محاولة لمغازلتها. وهذا يفاجئها، لأنها تعلم أنها جذابة وأن كل الرجال الذين يعرفون أنها عازبة يغازلونها.

لكن مخططات إد أكثر تعقيدًا، لاحظ إد سلوك كاتي الخجول وأدرك أنها تحتاج إلى بعض الوقت حتى تعتاد عليه وتألفه. لذا، يغادر الحفل دون وداع. لكنه يلتقي بها بعد ثلاثة أيام في متجر المدينة، يا لها من صدفة! فيتحدثان، ويتسوق احتياجاته بسرعة بينما تتنقل كاتي بين الممرات والرفوف وتنظر في حيرة إلى المنتجات المختلفة. والآن، تصبح كاتي معجبة بشخصية إد الحازمة، وتتمنى لو كانت مثله. يغادر إد المتجر بسرعة قبل كاتي. وبعد تكرار هذا اللقاء عدة مرات، باختلاف

التفاصيل، يُقدِم إد على دعوة كاتي للعشاء، ثم يقضيان الليلة في منزلها، وخلال أسبوع، ينتقل للعيش معها في منزلها.

ما زلنا لا ندرك هدف إد من وراء ذلك. لكن إذا كان إد يريد أن يتمسك بشخص آخر لأطول فترة ممكنة، لن يجد هدفًا أفضل من شخصية ذات نمط سلوك أخضر. لأنها ستود دائمًا مساعدته ودعمه، لأن هذا ما يجيده الشخص الأخضر. ربما يقول إد إن منزله خارج المدينة ويحتاج إلى رحلة طويلة، لذا يلتقيان في منزلها كل مرة. وتدريجيًّا، ينتقل للعيش معها. وبتأثير شخصية إد الساحرة، تسمح كاتي له بفعل ما يريد في منزلها، يحرك أثاثها المفضل، ويملأ الثلاجة بأطعمته المحببة، ويحتل الجزء الأكبر من دولاب الملابس. ويوقف سيارة فاخرة في الممر أمام المنزل، يبدو لسبب ما أنه لا يستعملها مطلقًا.

الطريقة التي يسيطر بها إد على كاتي تختلف تمامًا عن الطريقة التي سيطرت بها آنا على لارس في الفصل السابق. من البداية، لم تكن كاتي شخصًا يحب الخروج في كل الأمسيات، ولا تدعو الكثير من أصدقائها إلى منزلها عندما يقضي الأطفال عطلة نهاية الأسبوع مع والدهم. بل تميل كاتي إلى تكريس كل وقت فراغها إلى شريك حياتها. الأمر الذي استغله إد فورًا، وتركها تقوم بأعمال التسوق، وغسل ملابسه، وكيّ قمصانه، وتنظيف المنزل، وتحضير الطعام. باختصار: كانت كاتي تفعل كل شيء لا يحب إد فعله. وفي غضون ذلك، كان إد يجعل كاتي تشعر بأنه يقدّرها وأنها مهمة بالنسبة إليه.

ولا يمر وقت طويل قبل أن يعاني إد من مشكلة في صرف راتبه بسبب خطأ من قسم الحسابات، ويطلب من كاتي اقتراض بضع المال حتى يصلح الأغبياء في قسم الحسابات ذلك الخطأ.

إذا وافقت كاتي، فهذا يعني أنه تخطى حاجزًا هائلًا. في البداية، سيطلب إد مبلغًا بسيطًا، ليس آلافًا، وإنما بضع مئات. ولا تمانع كاتي، لأنها تثق في إد وأنه سيرد لها المال بكل تأكيد. إلا أن إد لا يخطط لرد المال على الإطلاق، لأنه يدرك أن بإمكانه استغلال عاطفة كاتي وكرمها. بالنسبة إليه، كان ذلك مجرد اختبار، وعرف من خلاله أن كاتي مستعدة للتضحية بأموالها من أجله. لذا، ينسى إد محفظته عندما يذهبان إلى المطعم، وتبدي كاتي سعادة غامرة في أن تدفع بنفسها. ويريد إد من ذلك أن يرى إلى أي مدى يمكنه الوصول مع كاتي.

وبمجرد أن تبدأ كاتي في منحه أموالها، سوف تستمر في ذلك بلا توقف. عندما يبدأ الشخص ذو نمط السلوك الأخضر في مساعدة شخص آخر، لن يتخلى عنه. لذا، سوف تستمر كاتي في مساعدة إد، مرارًا وتكرارًا.

كيف تستغل نقطة قوة شخص آخر ضده؟

عندما يختار المختل نفسيًّا ضحية من أصحاب نمط السلوك الأصفر، يحاول قمع شخصيتها، وتغيير وجهة نظر الضحية عن نفسها حتى يتمكن المختل نفسيًّا من السيطرة عليها. أما الشخص ذو نمط السلوك الأخضر، فليس لديه أي غرور، ولا يعتقد أنه أفضل من الآخرين. بل يميل الشخص الأخضر إلى كبت آراءه بنفسه وإخبار الآخرين بما يودون سماعه. لذا، كل ما يحتاج المختل نفسيًّا إلى فعله هو العمل على تغذية وتعزيز تلك السمة.

الشخص ذو نمط السلوك الأخضر، على غرار الشخص الأصفر، يهتم بالعلاقات. لذا، يعتبر عزله عن بقية العالم تهديدًا مرعبًا بالنسبة إليه. كل ما يحتاج المختل نفسيًّا إلى فعله عندما تنظر امرأة ذات نمط

سلوك أخضر في المرآة وتقول إنها تعتقد أنها زادت بعض الوزن هو أن يوافقها الرأي، أن يقول: «نعم، لقد زدت بضع كيلوغرامات». كل الرجال يعلمون أن هذا السؤال شائك وخطر، لكن بالنسبة إلى رجل يريد تمزيق شريكة حياته إربًا، كل ما يحتاج إليه هو التأكيد على كلامها. وسوف تتلقى ثقتها بنفسها، الهشّة من الأساس، ضربةً أخرى.

عندما تنتهي الزوجة ذات نمط السلوك الأخضر من إعداد العشاء وتسأل زوجها: «هل كانت الصلصة جيدة؟»، كل ما يحتاج إليه الزوج المختل نفسيًّا هو أن يبدي بعض الملاحظات، مثل: «ربما كانت تحتاج إلى بعض الملح، أو استخدام زبدة أقل، أو كانت تحتاج إلى البقاء فترة أطول على النار». وهكذا، لا يحتاج المختل نفسيًّا إلا أقل القليل لإبقاء الشخص الأخضر في حالة قلق دائمة من جودة أدائه. وإذا اعترضت الزوجة في المثال السابق، لن يحتاج الزوج إلا أن يرفع صوته قليلًا، ليتوقف الأمر عند هذا الحد. يحتاج المختل نفسيًّا إلى ضبط لهجة ودرجة صوته إلى الدرجة التي تجعل الشخص ذو نمط السلوك الأخضر يختبئ من الصراع المحتمل. لأنه، بطبيعته، لا يرغب في أي صراع.

ولأن كاتي تهتم بأسرتها وكيف يبدو مظهر عائلتها من الخارج، فهذا أيضًا سلاح فعّال يمكن استغلاله ضدها. إذا أراد المختل نفسيًّا شيئًا ما، مثل المال، أو قضاء بعض الوقت بمفرده، أو حتى ممارسة الجنس، كل ما يحتاج إليه هو التلميح باحتمالية تركها. وسيكون ذلك عقابًا لا يمكنها أن تتحمله. ينبغي أن تُظهر كاتي أنها قادرة على الاحتفاظ برجلها، كما أن الأطفال يحتاجون إلى نموذج أبوي في حياتهم.

كيف ستنتهي دراما كاتي وإد؟

بعد ستة أشهر، لم تعد كاتي وأطفالها يتناولون إلا الطعام الذي يسمح به إد. قد يكون الأمر متعلقًا برغبته الدائمة في تناول الدجاج أو اللحوم أو أنه أصبح نباتيًّا، لا يهم. كاتي هي المسؤولة عن شراء الطعام، ويواجه إد بعض الصعوبات في عمله منذ فترة ولم يعد لديه مصدر دخل. يبيع إد السيارة، وتتجرأ كاتي على سؤاله عمّا فعل بالمال، فيشعل صراعًا يتظاهر فيه إد بأنه تعرض للإهانة بسبب أسئلتها. يغضب إد غضبًا عارمًا لدرجة أن كاتي، التي تخشى المواجهة بطبيعتها، لم تقل أي شيء يعارض رغباته منذ ذلك الحين.

كان إد يخطط لكل ذلك بالتأكيد. كان يدرك أنها تخاف من الشجار والمواجهة، وأن صراخه عليها سيحقق النتائج التي يطمح إليها. كل ما يحتاج إليه هو أن يبدو غاضبًا وسوف تتراجع كاتي وتمنحه كل ما يريد. ويحرص إد على أن ينال كل ما يريد بالفعل. وللتأكيد: إد لا يبالي بشأن كاتي أو أطفالها. إنها مجرد أصل من الأصول القابلة للاستبدال، لا أكثر.

في هذه الحالة، يتعلق الأمر أكثر بالمال. يحب إد مشاهدة التلفاز، ويشاهد الكثير من الأفلام على الإنترنت في أثناء مناوبة كاتي في عملها. يكلّف ذلك مئات الدولارات شهريًّا، تأتي على فاتورة اشتراك خدمة الإنترنت التي تدفعها كاتي. وأدّى ذلك –إلى جانب الملذّات الأخرى التي يستمتع بها إد– إلى نفاد مدخرات كاتي المحدودة. حتى إن إد أجبرها على تفريغ حسابات توفير الأطفال، تلك الأموال التي تمكنت من ادخارها قبل سنوات من ظهور إد في المشهد.

والآن، تصبح كاتي في غاية القلق بسبب موقفها المالي. لم يعد راتبها وحده يكفي لإعالة الأسرة، لا سيّما مع تلك الطريقة التي يبذّر بها

إد أموالها. في كل مرة يحصل إد على الرقم السري لبطاقتها البنكية، يعود إلى المنزل بملابس جديدة فاخرة لا ترتديها حتى.

تثير كاتي مع إد مسألة المال، وهي خائفة من نوبات غضبه العارمة، لكن ليس لديها خيار آخر، فقد أصبحت مفلسة. ولأن إد مختل نفسيًّا، فهو لم يفكر أبدًا فيما سيفعل عندما ينفد المال. لذا، فهو يرتجل. دون أدنى شعور بالخجل، يقترح إد أن تذهب كاتي إلى البنك وتقترض بعض الأموال. لكنها فكرة مرعبة لكاتي، لأنها تتذكر نصائح أمها بألا تقترض المال أبدًا دون سبب وجيه وضروري.

ولأن إد بارع في الاحتيال، سيسألها إلى متى ستسمح لأمها بالتحكم في رغباتها. سيقول لها إنها أصبحت امرأة كبيرة، وحان الوقت لكي تحرر نفسها من قيود أبويها وتتخذ بعض القرارات المالية بمفردها. ثم يشجعها بعبارات، مثل إنه ثقته بها، وإيمانه بأنها قادرة على فعل ذلك. وهكذا، يحاول إد أن يرمم ثقتها الهشة والضعيفة بنفسها، ويخبرها بأنها ستتمكن من فعل ذلك، وأنه سيساعدها بكل تأكيد بمجرد أن يجد وظيفة. ثم يخبرها عن مقابلة العمل التي سيذهب إليها هذا الأسبوع، وأنه لم يخبرها بها من قبل لأنه أراد أن تكون مفاجأة.

كان كل ذلك عفويًّا تمامًا، لأن إد لا يجد أي صعوبة في اختلاق أي أقوال تناسب الموقف. تفرح كاتي بخبر مقابلة العمل، وتعانق إد عناقًا طويلًا وتعده بالذهاب إلى البنك صباح اليوم التالي. سيعمل إد أخيرًا، وستعود الأمور إلى نصابها.

تقترض كاتي سبعة آلاف دولار بناء على نصيحة إد. وعندما يصبح المال في حسابها البنكي، يطلب إد نصف المبلغ على الفور. وتسأله عن السبب، فهي من تدير شؤون المنزل واحتياجاته، وأنها تحتاج إلى المال لسداد الكثير من الفواتير غير المدفوعة. فيوضّح لها إد أنها إذا

وضعت بعض المال في حسابه، لن تضطر إلى إعطائه المال طوال الوقت. تعطيه كاتي نصف المال الذي اقترضته على مضض، ينفقه إد في يومين، ولا يستطيع تفسير ذلك. ثم يبدأ فورًا في التلاعب بها مجددًا حتى يحصل على بقية المال.

ويستمر المسلسل: إد يقنع كاتي باقتراض المزيد من المال، بمبالغ أكبر، حتى تأتي المرة التي يرفض فيها البنك إقراض كاتي. وعندما تصبح كاتي مفلسة وغارقة في الديون، سيختفي إد من حياتها، تاركًا خلفه أسرة صغيرة وحيدة على شفا الخراب. ولن تجرؤ كاتي على الاعتراف لأي شخص بأن إد خدعها واحتال عليها لما يقرب من عام كامل.

ماذا نتعلم؟

هل تبدو تلك القصة مبالغة؟ في الواقع، لا. هناك الكثير من العلاقات التي يميل فيها أحد الطرفين إلى الانفاق بينما الآخر يفضل الادخار. وأحيانًا يكون أحد الطرفين راتبه أعلى من الآخر بكثير. من الشائع ألا يكون هناك توازن بين الظروف الاقتصادية للأفراد المختلفين. وغالبًا ما يكون الرجل هو من يتقاضى راتبًا أعلى، سواء أكان ذلك مستحقًا أم لا. لكن في العلاقات الناجحة، يتفق الطرفان على المشاركة في النفقات بتفاهم واحترام، فهما يؤسسان عائلة قبل كل شيء.

لكن المواقف التي يستغل فيها أحد الشركاء الطرف الآخر بشكل منهجي حتى لا يضطر إلى دفع أي شيء بنفسه أمر مختلف تمامًا. يمتلك المختلون نفسيًّا مهارة لا تضاهى في إقناعك بإخراج كل ما في جيوبك لهم. يتصرفون مثل إد في المثال السابق. يبدؤون بطلبات صغيرة لاستكشاف حدودهم. ورويدًا رويدًا، سيحكمون قبضتهم على أموالك

وكل ما لديك. استغلال الآخرين ماديًّا من السمات المميزة والواضحة للمختلين نفسيًّا. لا سيّما وأنهم لا يشعرون بالخجل أو بتأنيب الضمير عندما يتركون الآخرين يدفعون مقابل ما يحصل المختلون نفسيًّا عليه.

وبعدما يتأكد المختل نفسيًّا من أن ضحيته لم يعد لديها ما تقدمه، سوف ينتقل إلى الضحية التالية، لأن هناك دائمًا ضحايا جدد.

14

كيف يتلاعب المختل نفسيًّا بالشخص الأزرق؟

كلما واصلت تسجيل النقاط في الحب، تخسر.

- كاماند كوجوري

الشخص ذو نمط السلوك الأزرق هو أصعب من يمكن التلاعب به. كم كنت أود قول ذلك على جميع الألوان، وليس الأزرق فقط! السبب بسيط: الشخص ذو نمط السلوك الأزرق يدرك ما يجري حوله، ويدرك ما قيل من قبل ويتذكر التفاصيل، ويدوّن ما يسمعه، ويحتفظ بالرسائل الإلكترونية وإيصالات الشراء ويعرف كيف تُدار الأمور.

ما دمت قد وصلت إلى هذا الحد في قراءة الكتاب، فإنك تدرك الآن أن المختل نفسيًّا يكذب بطريقة عشوائية غير منظمة، وعندما تواجهه بحقيقة كذبه، يلجأ إلى كذبة جديدة لتعقيد وإرباك الموقف. وبالتأكيد

سيكذب المختل نفسيًّا على الشخص الأزرق أيضًا، لكنه سيواجه مشكلة عندئذ. سوف يكتشف الشخص الأزرق، سواء زميل عمل أو مدير أو صديق أو حبيب، حقيقة كذب المختل نفسيًّا. لأنه يتتبع الحقائق ويتحقق من كل ما يقال، ولا عيب في ذلك، لكنها طريقتهم في متابعة الأمور.

لذا، إذا أراد المختل نفسيًّا أن يتلاعب بشخص من أصحاب نمط السلوك الأزرق، سيحتاج إلى طريقة خاصة. لن يجدي كذب المختل نفسيًّا على زميله الأزرق في العمل، لأن الشخص الأزرق عقلاني ويركز على المهام، وسيعود ببساطة إلى المختل نفسيًّا في مكتبه ويخبره بأنه مخطئ، ويطالبه بالتفسير.

وفي العلاقات، لا يمكنك أن تقول لصديقك/ حبيبك الأزرق: «لقد دفعت رسوم العطلة، وحصتك 1,500 دولار»، لأن الشخص الأزرق سيطلب رؤية فاتورة الدفع. ليس لأنه لا يصدقك، لكن لأنه ببساطة يريد رؤية الفاتورة. (وإذا كان المبلغ صحيحًا، لن يعطيك 1,500 دولار، لأن حصة الـ 50 % من النفقات 1,486 دولارًا فقط).

هذا يعني أنك لن تكون قادرًا على التمادي في خداع الشخص الأزرق. على سبيل المثال، يقرأ العديد من المختلين نفسيًّا قشورًا سطحية عن موضوعات معينة حتى يتظاهروا بمعرفة ما يتحدثون عنه أمام الناس، وإقناعهم بالاستماع إليهم. إلا أن ذلك لن يجدي نفعًا مع الشخص الأزرق، لأنه يتعمق في كل شيء. في الواقع، أحد نقاط الضعف الرئيسية للشخص الأزرق أنه لا يستطيع منع نفسه من التعمق في شيء ما، حتى يعرف كل ما يحتاج إلى معرفته عنه. في بعض الأحيان يثير ذلك غضب من حولهم، لكن في حالة التعامل مع شخص مختل نفسيًّا، ستتحول نقطة الضعف تلك إلى ميزة لصالح الشخص الأزرق. ومع ذلك، لن يشعر الشخص ذو نمط السلوك الأزرق بالحاجة إلى إثارة ضجة حول محاولات

ومراوغات ذلك المختل نفسيًّا. لا يحبّذ الشخص الأزرق مشاركة آرائه مع الجميع، ولا يشعر بالحاجة لذلك، لكنه يتخذ القرار بينه وبين نفسه: لا يمكن الاعتماد على ذلك الشخص في آخر مكتب بالرواق.

لكن هل يعني ذلك أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق محصّنون ضد التلاعب؟

للأسف، لا.

الإخفاقات الصغيرة المزعجة للشخص الأزرق

غامض، فظ وجاف، مرتاب، عابس، متذمر، مستاء، يدقق في التفاصيل، متردد، متحفظ، قاسي القلب، يفتقر إلى المهارات الاجتماعية، بطيء، وما إلى ذلك.

كما ترون، حتى الشخص الأزرق لديه الكثير من العيوب. وكما اعتدنا، سيحرص المختل نفسيًّا على رصد نقاط الضعف تلك واستغلالها. لا يرتاب كل الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأزرق فيمن حولهم، لكنهم بشكل عام أقل تركيزًا على العلاقات من الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأصفر أو الأخضر. معظم الأشخاص يقدّرون العلاقات أكثر مما يفعل أصدقاؤنا أصحاب نمط السلوك الأزرق. في العديد من الأوقات يكون ذلك من نقاط قوة الشخص الأزرق، فهو لا يهتم إن كان يُنظر إليه على أنه شخص ممل، بل قد يتفق مع ذلك، فهذا هو ما يحبه.

لكن، مثل أي شخص آخر، قد يُستغل ذلك ضده.

حالة جورج وروجر

جورج شخص يمتاز بطريقته المنهجية للغاية في التفكير. يعمل جورج منذ فترة طويلة مراقبًا في قسم الحسابات بإحدى الشركات

الكبيرة، ويشتهر بأنه لا تفوته شاردة ولا واردة. لديه قدرة أسطورية على ملاحظة أدق التفاصيل، إلا أن زملاءه يرونه أيضًا متحفظًا بشكل مبالغ فيه. نادرًا ما يشارك جورج، أو لا يشارك على الإطلاق، في الأنشطة الاجتماعية مثل حفلات الشركة. وذلك لأنه غير مهتم بالتقرّب إلى زملائه. يعلم جورج أنه يحتاج إليهم لإنجاز عمله، لكنه يقرر بنفسه متى يود مخالطتهم بشكل اجتماعي من عدمه. يدرك جورج جيدًا كيف ينظر إليه زملاؤه في المكتب، ولكن بالنظر إلى أن لديه دائرة اجتماعية مختلفة في حياته الخاصة، لا يزعجه أن يراه زملاؤه في العمل على أنه شخص غريب الأطوار.

يصل إلى القسم مدير جديد، روجر، الذي يدرك على الفور أن جورج يختلف عن الآخرين. ظل روجر يستمع إلى الجميع وهم يشيدون بخبرة جورج وكفاءته التي لا تضاهى. وفي النهاية، سئم روجر من ذلك، ويقرر أن يرى بنفسه إن كان من الممكن إسقاط «جورج الأسطوري» من مكانته العالية. وبعدما يجلس روجر للتحدث مع جورج، يدرك على الفور أن المهمة أصعب مما توقّع. يحاول روجر استمالة جورج من خلال الإشادة به وبعمله، دون أي ردة فعل من جورج. يدرك جورج مدى كفاءته جيدًا، ولذلك لا تجدي معه محاولات التزلّف والتملّق. بعد ذلك، يحاول روجر انتقاد جورج على بعض التفاصيل الصغيرة، لكنه لا ينجح في إرباكه. يوضح جورج، بمنتهى الهدوء وعدم الانزعاج، أن روجر لا يعرف ما الذي يتحدث عنه، لأننا نستخدم نظامًا مختلفًا هنا. فيتحول الموقف إلى محاضرة يلقيها جورج على روجر حول الكيفية التي تسير بها الأمور. لكن روجر لا يتوقف، لأنه يثق بذكائه ولا يود السماح لأي شخص بمعارضته. فيقرر روجر أن يخدع جورج.

من خلال مراقبة طريقة عمل جورج في الشركة، سرعان ما يكتشف روجر أن جورج، برغم براعته في العمل، انطوائي ووحيد. ويوحي ذلك إلى روجر بإمكانية العبث من خلف ظهر جورج دون أن يكتشف ذلك بنفسه أو يخبره أحد بذلك.

وقبل صياغة خطته النهائية، يتحدث روجر إلى أحد العاملين في القسم لمعرفة رأي الآخرين حقًا في جورج. فيعلم أنهم يكنّون له الاحترام، ولكنهم يعتقدون أنه انطوائي بعض الشيء. وكان ذلك كل ما احتاج روجر إلى سماعه، حتى يشرع في تنفيذ خطته.

يعلم روجر أنه لن يتمكن من العثور على أي أخطاء في عمل جورج، ولن ينخدع أحد بذلك. ويعلم روجر أنه لن يتمكن من التلاعب بجورج نفسه، لذا سيحاول التلاعب بكل العاملين الآخرين في القسم. يذهب روجر إلى الموظف (أ) ويطلب منه بعض المستندات التي قال جورج إنها ستكون موجودة لديه. يشعر الموظف (أ) بالارتباك والحيرة، لأنه أعطى تلك المستندات إلى جورج منذ فترة طويلة. يومئ روجر برأسه ويزم شفتيه في صمت، ثم يقول «*مجرد سهو بسيط، لا مشكلة*».

وفي وقت لاحق من نفس الأسبوع، يكرر روجر نفس الأمر مع الموظف (ب)، ثم مع الموظف (ج) وغيرهم. وفي كل مرة، يحرص روجر على عدم انتقاد كفاءة جورج على الإطلاق، وأنها مجرد تفاهات لا تمثّل أي مشكلة. وفي فترة وجيزة، يزرع روجر في أذهان بقية الموظفين فكرة إمكانية نسيان جورج بعض الأمور في بعض الأحيان. ولأنهم يعملون في قسم المحاسبة؛ حيث إن معظم العاملين من أصحاب نمط السلوك الأزرق والأخضر، لن يكون هناك من يتوجه إلى جورج لمواجهته. وهذا ما أدركه روجر من البداية، ويعلم أن الموظفين الانطوائيين يحتفظون بالكثير من الأمور في سرائرهم، ويستغل ذلك أسوأ استغلال.

يستمر روجر في خطته، ويروّج للشائعات عن جورج، واحدة تلو الأخرى. يطلب من أحد الموظفين القدوم إلى مكتبه للتحدث قليلًا، ويباغته روجر بالسؤال عمّا إذا لاحظ أي شيء غريب على جورج مؤخرًا. فيجب الموظف بأنه لم يلاحظ أي شيء غريب، وأن جورج على حاله كما عهدناه دائمًا. وعندما يطلب الموظف مثالًا للسلوك الغريب، يهز روجر رأسه ويقول ربما كان يخيّل له وأن الأمر ليس بتلك الخطورة. وبالتدريج، يزداد عدد الأشخاص في القسم الذين يعيدون النظر في انطباعهم عن جورج. ورويدًا رويدًا، تتلاشى تلك الهالة المقدسة حول جورج، وتحل مكانها الشكوك.

سيحتاج الأمر إلى الصبر

يدرك روجر أن عليه التقدم في خطته بمنتهى البطء، فهو يعلم أنه إذا أفصح للجميع بأن جورج أصبح يعاني فجأة من الخرف، لن يصدقه أحد. لذا، يجب أن يحسب خطاه بمنتهى الحذر. نزع المصداقية عن الشخص الأزرق هي إحدى الطرق لتدمير إيمان وثقة الآخرين به. ويمكن أن يتم ذلك عن طريق التلاعب بمن حول الشخص الأزرق حتى يصدقون أنه أصبح مهملًا.

ومن أجل فعل ذلك، يحتاج روجر إلى تعزيز وترسيخ مصداقيته. إنه أسلوب معروف في السياسة؛ إذا كنت لا تستطيع تغيير موقف خصمك في قضية ما، يمكنك اللجوء إلى التشكيك في سلوكه الشخصي أو أخلاقياته، وسوف يتوقف الناس عن الإنصات إليه. يدرك معظمنا أن الحقيقة تظل حقيقة، بغض النظر عن قائلها، لكننا في الواقع نتأثر بمصدر تلك الحقيقة، شئنا أم أبينا. على سبيل المثال، إذا قابلت هتلر وسمعته يقول: «لا سبيل لإنقاذ كوكبنا إلا بالتخلص من غازات الاحتباس الحراري فورًا»، ربما ستعيد النظر في موقفك من قضية التغيير

المناخي. لأننا نعتقد أن كل ما يقوله هتلر سيكون له دافع شرير خفي. ويعمل الأمر بنفس الطريقة في الاتجاه الآخر: إذا قابلت كاتبك المفضل أو أستاذك المفضل وسمعته يقول إن علينا تجاهل تأثير الاحتباس الحراري لأنه غير مرتبط بالسلوك البشري، فقد تعيد النظر أيضًا في موقفك وأفكارك. هذا ما يدركه روجر جيدًا، وبتلك الطريقة يصنع لنفسه بعض الحلفاء.

يطلق الباحثان روبرت هير وبول بابياك على هؤلاء الحلفاء اسم «البيادق»، ويعتبرونهم بمثابة موارد يسهل التضحية بهم، ووظيفتهم أن يكونوا دُمى حمقاء مفيدة في يد المختل نفسيًّا. يتأثر هؤلاء الحلفاء بذكاء وجاذبية المختل نفسيًّا، ويعتبرونه أفضل شخص في العالم. وبتلك الطريقة يعزز روجر مصداقيته حتى يتمكن من غرس فكرة عدم كفاءة جورج وتراجع مستوى أدائه. وفي كل مرة يتعرض فيها روجر للانتقاد، ستهب البيادق لإنقاذه، وسيبدو الناقد حاقدًا وغيورًا.

يصعب على معظم الأشخاص التعامل مع السلوك الأزرق. يتميز الشخص ذو نمط السلوك الأزرق بقدرة خارقة على الاهتمام بعمله، ولا يرتكب عادة أي أخطاء، بل من المرجح أن يكتشف أخطاء الآخرين. بل قد يصل الأمر إلى درجة أنه في حالة عدم اكتشاف الشخص الأزرق لأخطاء في عمل الآخرين، سيبدأ يشكك في قدرات نفسه. لن يعاني الشخص ذو نمط السلوك الأزرق من مشكلة إذا كان منبوذًا اجتماعيًّا، لكن قد تبدأ ثقته في نفسه تتلاشى إذا مُنع من أداء عمله بشكل جيد. إذا نجحت في خداع الشخص الأزرق وجعله يعتقد أنه ارتكب أخطاء حقيقية (حتى لو لم يكن ارتكب مثل تلك الأخطاء)، ستبدأ ثقته في نفسه تنهار.

عودة إلى جورج وروجر

بعد ستة أشهر، وقع جورج في عدد من الأخطاء الصغيرة التي لا يمكن تجاهلها. ونشر روجر كثيرًا من الشائعات الخبيثة عن جورج، كلها معقولة وقابلة للتصديق. كل ذلك يدفع زملاء جورج للاعتقاد بأنه فقد براعته، فهو بشر في النهاية، ولا يوجد إنسان مثالي، وبالتأكيد هناك أسباب وراء أداء جورج الضعيف. ربما نشر روجر شائعات عن مشكلات عائلية يعاني منها جورج وأنه يمر بأوقات عصيبة مع زوجته قد تنتهي بالطلاق. ولا ينسى روجر أن يخبر الآخرين بأن جورج لا يحب التحدث في الأمر، وأنه ينبغي عليهم التعامل معه بشكل طبيعي. ولن تكون هذه مشكلة بالتأكيد، لأن جورج منطوٍ بطبيعته، ولن يتحدث معه أحد في مثل تلك الأمور.

الآن، بعدما يتأكد روجر من هيمنته على بقية الموظفين، وأن لديه عددًا كبيرًا من «البيادق» تحت تصرفه، ينتقل إلى المرحلة الثانية من خطته. يغيّر روجر مواعيد كل الاجتماعات ويجعلها أبكر 15 دقيقة ويخبر الجميع عدا جورج. لذا، يبدأ جورج يصل متأخرًا إلى الاجتماعات، في مشهد غريب تمامًا وغير معتاد. يلاحظ الجميع ذلك التأخير المتكرر ويعتقدون أن هذا السلوك يؤكد على أن جورج فقد براعته وتراجع أداءه، ألا يستطيع الآن معرفة الساعة؟

والآن، يذهب جورج إلى روجر ويسأله لماذا لم يخبره عن تغيير موعد الاجتماع. يقول روجر إنه أبلغ الجميع بكل تأكيد، ويريه الرسالة الإلكترونية التي أرسلها إلى جورج. يبدو الأمر حقيقيًّا، إلا أن روجر تلاعب بعنوان البريد الإلكتروني في واقع الأمر حتى يضمن عدم وصول الرسالة إلى جورج. والآن، روجر يخبر جورج بأن ثقة الفريق فيه

تتراجع، وأن بقية الموظفين يقولون إنه يفقد براعته المعتادة. ويطلب منه أن يتماسك ويستجمع قواه حتى يعود إلى سابق عهده.

لا يفهم جورج ما يجري، ويطلب بعض الأمثلة والأدلة الدامغة على أخطائه. لا يقدم روجر أي أمثلة، ويخبره أن زملاءه يفضلون عدم الكشف عن هوياتهم، لأنهم لا يريدون التحدث إلى جورج بشكل مباشر، وإذا ذكر روجر أحد الأمثلة إلى جورج، فسوف يتمكن من معرفة مقدمي الشكوى، ولا يحب روجر خيانة تلك الثقة التي وضعها فيه بقية أعضاء الفريق. يجد جورج صعوبة في دحض هذا المنطق، لا سيّما وأنه يقدّس بنفسه مسألة اتباع القواعد.

وفي النهاية، يقول روجر لجورج إن إهماله أصبح يمثّل مشكلة خطيرة داخل القسم، وأن عليه حل تلك المشكلة. لا يرد جورج، ويعود إلى مكتبه في صمت. ولأنه انطوائي بطبعه ولا يود التفاعل مع زملائه دون داعٍ، فلا يفعل جورج أي شيء، ولا يقول أي شيء. لا يرغب جورج في التحدث إليهم، ولا هم بدورهم راغبون في التحدث إليه.

ولزعزعة ثقة جورج في نفسه بشكل أكبر، يطلب روجر الآن من جورج أن يشارك في مؤتمر للعاملين. تلك هي المرة الأولى التي يبيت فيها جورج بعيدًا عن منزله منذ عشر سنوات. وهذا يجبره على التواصل الاجتماعي بشكل وثيق نسبيًّا مع نفس الأشخاص الذين أصبحوا يعتقدون أنه يفقد براعته في عمله. ويصبح ذلك المؤتمر في عطلة نهاية الأسبوع كابوسًا طويلًا لا ينتهي بالنسبة إلى جورج. عادة ما كان يعتذر جورج عن حضور تلك المؤتمرات الكبيرة، لكنه يدرك الآن أن وظيفته مهددة، وأن عليه الامتثال.

لا يزال جورج صامتًا، لا يتحدث إلى أي شخص، وذلك لأنه عادة لا يتحدث إليهم إلا للضرورة، ولأنه يراهم مجموعة من الحمقى لا تفقه أي

شيء. في النهاية، روجر يلوم جورج على ارتكاب المزيد من الأخطاء، وينقله إلى وظيفة أخرى داخل القسم. لا يمكن السماح بمثل ذلك الإهمال في وظيفة حساسة ومهمة مثل المراقب. والآن، يقضي جورج أمسياته ولياليه يراجع كل ما قام به، مرتين، وثلاث مرات، وعشر مرات، ويوشك على الانهيار من أجل تبرئة اسمه واسترداد سمعته.

أسند روجر إلى جورج عملًا بدائيًّا للغاية، لا يتناسب على الإطلاق مع مستوى كفاءته. يصبح جورج بائسًا وغاضبًا في العمل، وأخيرًا يخبر زوجته بما يحدث. تقترح عليه زوجته أن يبحث عن وظيفة أخرى في مكان آخر؛ لأن شركته تبدو جاحدة تمامًا، أبعد كل تلك السنوات التي أفناها من عمره لصالح الشركة، يشكرونه بتلك الطريقة؟

والآن، أصبح جورج في مأزق حقيقي. في العمل، يبدو أنهم لا يثقون به. وزوجته تطلب منه البحث عن وظيفة أخرى. لكنه كان يحب وظيفته، كان مرتاحًا وسعيدًا حتى عامٍ مضى. والآن، انهار كل شيء. أصبح جورج في حالة مزاجية سيئة دائمًا، في العمل وفي المنزل، مما يعزز من الانطباع بأنه شخص يصعب التعامل معه. وعندما يقرر جورج أخيرًا أن يذهب إلى زملائه ويلقي باللوم على روجر، يتخذ زملاؤه جانب روجر، فهم «بيادقه» المخلصون.

وفي محاولة أخيرة لتصحيح المسار ووضع الأمور في نصابها، يحدد جورج عبر البريد الإلكتروني موعد اجتماع مع رئيسه روجر يوم الإثنين في العاشرة صباحًا، ويقضي عطلته الأسبوعية في التحضير لما يعتبره أهم اجتماع في حياته على الإطلاق؛ حيث ينبغي أن يرد فيه اعتباره ويحفظ ماء وجهه. وعندما يصل جورج إلى الاجتماع متسلحًا بمجلد به كل ما يحتاج إليه من حجج وبراهين، يُقابل بالتوبيخ من روجر قبل أن يصل إلى مقعده. يخبره روجر أنه لا يحق له بدء الاجتماع وقتما يشاء،

وأنه كان يفترض به أن يكون هنا منذ ساعة، فلماذا تأخر كل ذلك؟ ألا يمكنه التعامل مع أي شيء بجدية؟ يعود جورج مصدومًا ويلقي نظرة على الروزنامة الإلكترونية، يجد أن موعد الاجتماع في التاسعة. لكنه لا يعلم أن روجر قام بتغيير وقت الاجتماع في الروزنامة حتى يدفعه إلى الجنون.

واستمر الوضع على ذلك الحال ستة أشهر أخرى، حتى تم الاستغناء عن جورج أخيرًا ولم تعد الشركة في حاجة إلى خدماته.

ماذا نتعلم؟

التلاعب بشخص أزرق صعب للغاية، حتى مع أكثر المختلين نفسيًّا دهاءً ومكرًا. وبعيدًا عن المثال المعقّد الذي ذكرناه في هذا الفصل. قد يكون من الأسهل بكثير إيقاع شخص أزرق عن طريق علاقة شخصية حميمة. تخيلوا معي: رجلًا في أوائل الأربعينات لم يقابل بعد امرأة مناسبة. ثم يقابل امرأة جميلة تعده بأن يكون حبها الأبدي، تمنحه كل الاهتمام والمشاعر وتشيد بكل خصاله الجميلة، لم يختبر هذا الرجل أيًّا من تلك الأمور من قبل، ويقع في شرك تلك المرأة المحتالة. واترك لكم تخيّل ما ستصير عليه حياة هذا الرجل من فوضى.

قد لا يعتمد الشخص ذو نمط السلوك الأزرق على العلاقات مثل بقية الشخصيات، لكنه يرسخ علاقات وثيقة وقوية للغاية في حياته الخاصة، لكن مع قلّة محدودة من الأشخاص. وفي مثل تلك المواقف، لا تكون دفاعاتهم أقوى من دفاعات أي شخص آخر.

15

أساليب التلاعب الشائعة

إذا كنتَ أسير الرغبة في نيل استحسان وقبول الآخرين، سوف يسهل التحكم بسلوكك مثل أي مدمن آخر. كل ما سيحتاج أي متلاعب إلى فعله خطوتين في غاية البساطة: منحك ما تتوق إليه، ثم التهديد بسلبه منك. كل تاجر مخدرات في العالم يفعل ذلك.

- هاربيت بي برايكر

شخصيًّا، أؤمن بالأسلوب المباشر في الحوار. لا أرى أي داعٍ للالتفاف حول الحقائق أو تزيين الكلمات عندما يتعلق الأمر بالحديث عن الطرق التي قد يتمكن بها المختل نفسيًّا من تدمير حياتك. إذا أردنا أن نرى الأمور على حقيقتها، مهما كانت مربكة، نحتاج إلى فهم ما الذي يسمح

للمختل نفسيًّا بالتلاعب بنا، وما الطرق التي يستخدمها. وفي هذا الفصل نقدم بعض الأمثلة المهمة على الطرق التي يعمل بها المختل نفسيًّا.

هناك الكثير من أساليب التلاعب، قد يحتاج سردها كتابًا كاملًا وليس فصلًا واحدًا. لكنّي سأسرد هنا أكثر الأساليب شيوعًا، مع وصف السمات المختلفة في كل أسلوب. هناك تداخل بين العديد من تلك الأساليب، لكن كل أسلوب يركز على طريقة مختلفة للتحكم والتلاعب بشخص آخر. قد لا يبدو أي أسلوب خطيرًا بمفرده، لكن تخيّل شخصًا يستخدم أسلوبين وثلاثة أساليب أو كل الأساليب مجتمعة معًا في نفس الوقت. ستكون العواقب وخيمة وكارثية.

الأمر الغريب، والمروّع، أن معظم المختلين نفسيًّا يستخدمون أساليب مماثلة لتحقيق أهدافهم. يبدو الأمر كما لو كانت شخصياتهم مبرمجة على معرفة كيفية التصرف لإيذاء الآخرين. تختلف التفاصيل الدقيقة للتقارير الواردة من جميع أنحاء العالم حول كيفية تعامل المختلين نفسيًّا مع بيئتهم المحيطة، لكن عندما تلقي نظرة على الأساليب الفعلية التي يستخدمونها، تجدها متشابهة بشكل مخيف. أحيانًا أتساءل عمّا إذا كان هناك منهج دراسي موحد لأساليب المختلين نفسيًّا يتم تدريسه في مكان ما.

الأسلوب الأول: التعزيز الإيجابي التعسفي

ما الذي يعنيه ذلك؟ أن تمنح شخصًا ما دعمًا وتشجيعًا قويين، ثم تتوقف عن ذلك دون سبب. وهذا يجعل الشخص يعتمد على مصدر غير موثوق كي يشعر بالرضا حيال نفسه. وهذا أسلوب فعال للغاية للسيطرة على شخص آخر. وباستخدام هذا الأسلوب، يدفع المتلاعب ضحيته إلى فعل ما يريد منها تمامًا حتى تنال الإشادة والاستحسان.

تخيل مدمن مخدرات يصرخ جسده طلبًا لمخدّر معين، بمجرد حصوله على ما يريد، يهدأ فورًا ويصبح أفضل. وبعد فترة ليست بالطويلة، يبدأ الصراخ مجددًا طلبًا للمزيد، حتى يحصل على ما يريد ويصبح أفضل، ويتكرر النمط. لكن إذا لم يحصل على ما يريد، يتحول حاله من سيئ إلى أسوأ. والآن، يصبح لدى الشخص الذي يمتلك المخدّر سلطة تامة على مدمن المخدرات، ولهذا السبب سيفعل المدمن أي شيء يطلبه منه هذا الشخص للحصول على الجرعة التالية. وكل تاجر مخدرات في العالم يدرك ذلك.

جميعنا نتطلع إلى القبول والاستحسان بشكل أو بآخر، لأنها طبيعة البشر. تحكمنا عواطفنا بشكل كبير، فهناك أمور تجعلنا نشعر بالرضا، وأمور أخرى تجعلنا نشعر بالسوء.

يعمل التعزيز الإيجابي التعسفي بشكل فعال للغاية مع الأشخاص الذين يعانون من انخفاض ثقتهم بنفسهم. لذا، إذا كنت تعتقد أنك تندرج ضمن تلك الفئة، واصل القراءة بتمعّن شديد. قد تكون واحدًا من الأشخاص الذين يحتاجون إلى سماع عبارات التشجيع، والثناء على ما فعلوه، وتبتهج إذا سمعت مديرك يقول إنك ذكي. أعترف أنني شخصيًّا أنتمي لتلك الفئة. ليس لأنني أحرص على نيل الإشادة، وليس لديّ مدير حتى في الوقت الحالي، لكنني أشعر بالرضا عندما أتلقى ردود فعل إيجابية من شخص أحترم آراءه وأقدّرها. هذا يعني أنني عرضة للتلاعب باستخدام هذا الأسلوب، لأن هناك عددًا من الأشخاص الذين أهتم لآرائهم.

فئران التجارب البشرية

في اختبار علمي على فئران التجارب، صنع الباحثون غرفة سوداء وغرفة بيضاء. الغرفة السوداء لا يوجد بها أي شيء مميز إلا باب أبيض. عندما وُضع الفأر داخل الغرفة السوداء، تجوّل في أنحاء الغرفة لفترة

حتى عثر على الباب الأبيض ودخل إلى الغرفة البيضاء، وفي أحد زوايا الغرفة البيضاء، كانت هناك قطعة جبن صغيرة التهمها الفأر. استغرق الأمر من الفأر ثلاث محاولات حتى يتحسن زمن خروجه من الغرفة السوداء إلى الغرفة البيضاء. وفي كل مرة، كان يُكافأ بقطعة الجبن: تعزيز إيجابي. وطالما كان الفأر يحصل على تلك المكافأة، كان مستعدًا لتكرار نفس السلوك.

لكننا لسنا فئران تجارب، أليس كذلك؟

تخيّل أنني أعمل في بيئة تندر فيها الإشادة أو التعليقات الإيجابية. وما أسمعه عادة هو قائمة طويلة من كل الأمور الخاطئة التي ارتكبتها، فجميعنا نرتكب أخطاء ولدينا عيوب، لذا سيكون هناك دائمًا شيئًا ما يصلح للانتقاد.

كثير من الرؤساء يعجزون تمامًا عن تقديم الثناء والإشادة بعمل الآخرين، ويقضون معظم أوقاتهم في الانتقاد. ليس بالضرورة لأنهم يحاولون أن يكونوا أشرارًا ووقحين، وإنما يرجع ذلك ببساطة إلى أنهم مديرون سيئون، ولم يخطر ببالهم أن الثناء والإشادة على الموظفين من أهم الأعمال القيادية.

والآن، أَعْثرُ على وظيفة جديدة أَلْقى فيها ترحيبًا حارًا من مديرتي الجديدة. لقد لَاحَظَتْ تلك المديرة على الفور قدراتي وأشادت بسرعتي وإمكاناتي الإبداعية وعملي الجاد، وعلى عشر سمات إيجابية أخرى على الأقل. وأخيرًا عثرتُ على شخص يقدّر إمكاناتي وجهودي، هذا رائع!

هل سيؤثر ذلك على سلوكي؟ بكل تأكيد، سأرغب في العمل بجد أكبر، وسرعة أكبر، وإبداع أكثر، حتى أتلقى المزيد من ردود الفعل الإيجابية المبهجة. وفي ظرف أسبوعين، جعلتني المديرة أكثر ارتياحًا

في وظيفي الجديدة عمّا كنت عليه طيلة حياتي المهنية السابقة. واستمر هذا الأمر لعدة أشهر.

والآن، تخيل أن تلك المديرة الجديدة أصبحت صامتة على نحو غريب. فجأة، لم أعد أتلقى أي ثناء أو ردود فعل إيجابية. كيف سأتعامل مع هذا التحوّل، من تلقِّي الإشادة والثناء لأنني موظف طموح ومجتهد إلى الصمت والتجاهل؟ لم أعد أتلقى أي ردود فعل على عملي، وكلما تراني مديرتي في الردهة لا تعيرني أي اهتمام، ولا ترد على أسئلتي، كما لو كنت غير موجود.

ما رد فعلي على هذا التغيير؟ كيف سأتصرف؟ سأشعر بالتوتر فورًا. وأبدأ بالتساؤل عن الخطأ الذي اقترفته. لا بد أنني اقترفت خطأً جسيمًا لا يغتفر، لأنها بدأت تتجاهلني فجأة. ماذا أفعل؟ لا بد أن أعمل بجد أكبر حتى أستعيد ثقتها. لكن لمدة شهر كامل بطيء وثقيل، لم أسمع منها أي شيء. بدأت أشك في قدراتي. وأعتقد أنها لم تكن معجبة بعملي قط من البداية.

ثم فجأة، يتم استدعائي إلى مكتب المديرة مجددًا، فتثني عليّ وتشيد بأدائي وعملي. أشعر بالصدمة والمفاجأة، وأتعثر في طريقي إلى خارج المكتب، وأنا أشعر بسعادة غامرة لأنني عدت إلى موضع التقدير. وسأنسى على الفور شعوري البائس قبل هذا الاجتماع، وربما سألوم نفسي لأنني كنت شديد الحساسية.

وقد ألتمس الأعذار بيني وبين نفسي لسلوك مديرتي السابق. ربما لم تكن لاحظت عملي خلال تلك الفترة، أو كانت تحت ضغط كبير ولديها الكثير من المسؤوليات، وبالتأكيد لم تكن قادرة على تتبع ما يفعله الجميع. والأسوأ من كل ذلك، قد يدفعني ذلك إلى التشكيك في

قيمتي، ربما لست بارعًا كما أعتقد، ربما كانت المديرة صامتة طوال تلك الأسابيع لأنني لم أكن أعمل بشكل جيد، الخطأ خطئي بكل تأكيد.

عندما تقرأ تلك السطور، قد تنصحني ألا أكون يائسًا لتلك الدرجة، وأن أتمالك نفسي وأن أتحلى بمزيد من الثقة في نفسي. أو ربما كان ينبغي أن أطلب تقييم أدائي من شخص آخر، قد يكون كلامك صحيحًا، إذا كنّا كائنات منطقية. لقد اعتدت على تلقّي الثناء والإشادة من الرئيسة نفسها. وعندما اختفى ذلك، بدأت أشك في نفسي. لقد فقدت شيئًا ما وأريد استعادته.

الثناء عامل محفز، يشجعني على المضي قدمًا. وعندما فقدته، لم تعد حوافزي كما كانت.

نفس الطريقة تقريبًا التي يعمل بها الأطفال، إذ يبدون استعدادهم لفعل أي شيء من أجل نيل ثناء والدَيْهِم واستحسانهما، أو حتى من أجل لفت انتباههما؛ لأن الصراخ على الأطفال بالنسبة إليهم أفضل من الصمت. يفكر الكبار بنفس الطريقة، لكن على مستوى أكثر تعقيدًا، نعتمد على الثناء والإشادة لتأكيد قيمتنا وأهميتنا، ومع الوقت يصبح الثناء مثل المخدرات، يصعب علينا الاستغناء عنه.

لكن لماذا فعلت المديرة ذلك؟

الآن، إذا طلبت مني المديرة شيئًا ربما لا أود فعله حقًا، سأفكر إن كان فعل ما تطلبه مني سيجعلني أنال ثناءها واستحسانها. إذا اعتقدت أن هناك فرصة لأنال استحسانها من وراء ذلك العمل، سأفعل كل ما تطلبه. وعندما أفعل، سأستمتع بمدحها لي مجددًا، وأشعر بالتحسن وأن الأمور على ما يرام. ورويدًا رويدًا، يصبح بإمكان مديرتي أن تكلفني بأعمال ليست من صميم مسؤوليتي وأن أتولى مهامًا لم يسبق لي العمل

عليها قط. قد يتراوح ذلك بين استلام ملابسها من التنظيف والقيام ببعض الأمور المشكوك فيها من الناحية القانونية.

ثم فجأة، تتحول مديرتي إلى الوضع الصامت مجددًا، تلتفت بنظرة مزعجة عندما أقول شيئًا ما في اجتماع، وتتجاهلني تمامًا، وتتصرف من جديد كما لو كنت غير موجود. وباستخدام ذلك الأسلوب، تتلاعب بمشاعري صعودًا وهبوطًا. وتذكّر أن المتلاعبين البارعين يحبون جعل الآخرين يشعرون بانعدام الثقة والأمان، لأن ذلك يخدم أهدافهم ويجعل السيطرة على ضحاياهم أسهل. ربما تريد مني أن أفعل شيئًا غير أخلاقي أو تجعلني أؤدي المزيد من العمل دون طلب زيادة في المرتب. وتدريجيًّا، يتغير سلوكي حتى أكون دائمًا تحت تصرفها وطوع أمرها.

(والآن تخيّل حدوث ذلك في العلاقات الشخصية، ستكون القوة والسيطرة بالكامل للطرف المتلاعب. وتذكر أننا مستعدون لفعل أي شيء من أجل الحفاظ على حب شخص ما لنا).

هل هناك أي تدابير مضادة؟

إذا كنت ممن يغلب عليهم سمات نمط السلوك الأحمر، سيدفعك هذا النوع من الإغراء والتحوّل العاطفي إلى الغضب؛ لأنها طريقة مشينة للتصرف، ولن تبالي بآراء تلك المديرة المتقلبة. بشكل عام، أصحاب نمط السلوك الأحمر أقل اعتمادًا على نيل استحسان الآخرين وثنائهم. إلى جانب ذلك، فإن الشخص الأحمر يدرك نقاط قوته وقدراته جيدًا. في العمل، إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، فلن تحتاج إلى الكثير من الثناء والاستحسان مثل الأشخاص الآخرين. ليس لأنك عديم الإحساس أو المشاعر، لكن لأنك قد تمتلك الجرأة والشجاعة للتشكيك في سلوك مديرتك إذا لاحظت تكرار ذلك النمط. وإذا واجهتها بذلك، سوف تنكر تمامًا، عندها ستقرر بنفسك ما إذا كنت تصدقها أم لا.

نفس الأمر إذا كنت ممن يغلب عليهم سمات نمط السلوك الأزرق، لأن لديك أساليبك الخاصة في تقييم عملك. إنك تدرك تمامًا مقدار جودة عملك، وإذا كنت راضيًا عن عملك أو أدائك، فهذا يكفيك. إلى جانب ذلك، يميل الشخص ذو نمط السلوك الأزرق إلى الشك في الثناء والإشادة، ولا يروق له التزلّف والتملّق بالمديح. على أي حال، لا يعني ذلك أن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر أو الأزرق محصنون تمامًا ضد ذلك الأسلوب القذر، لكن سيحتاج الأمر معهم إلى وقت أطول حتى يصل المتلاعب بهم إلى حالة الشك وانعدام اليقين التي أوضحناها في المثال السابق. ولأن الأشخاص الذين تغلب عليهم سمات نمط السلوك الأحمر والأزرق أكثر تركيزًا على المهام من العلاقات، لن تكون رغبتهم في ترسيخ علاقة قوية مع المديرة قوية مثل رغبة الأشخاص الآخرين.

أما إذا كان يغلب عليك سمات نمط السلوك الأصفر، فهناك احتمال قوي أن تتأثر للغاية بذلك الأسلوب. يعتمد الشخص ذو نمط السلوك الأصفر بطبيعته على قبول واستحسان الآخرين، بل ويفضل أن يكون ذلك علانية أمام الجميع، وعندما يتلقى الثناء، ينتابه شعور رائع.

ينكر الكثيرون من أصحاب نمط السلوك الأصفر الذين تحدثت إليهم تلك السمة؛ لأنهم يدركون أنها أنانية وطفولية إلى حد ما. لأننا نتوقع من الشخص الناضج الكبير أن يؤدي عمله على أكمل وجه دون انتظار الثناء من رئيسه، أليس كذلك؟ لكنني أنصح أصحاب نمط السلوك الأصفر أن يكونوا صادقين مع أنفسهم. إنك تدرك مدى تأثرك بالثناء والمدح، وتدرك كيف يكون شعورك عندما تفتقد هذا الثناء فجأة. اعترف بالحقيقة: دون استحسان الأشخاص الذين تُقدّر آراءهم وتهتم بها، ستشعر بالضعف وتنتابك الشكوك.

الشخص ذو نمط السلوك الأصفر يبحث بنشاط عن علامات القبول والاستحسان في وجوه الآخرين، لأنه يحب نيل استحسان الجميع، لا سيّما الأشخاص المفضلون لديهم. وإذا كان المدير من الأشخاص المفضلين إليه، سيكون رأيه في منتهى الأهمية بالنسبة إليه. وسيكون الشخص الأصفر حساسًا للغاية تجاه أي تغيير في علاقته بالمدير، ولهذا يمكن استغلال أسلوب التعزيز الإيجابي التعسفي ضده.

مدح، صمت، إشادة، تجاهل، ......

قد يتحدث الشخص ذو نمط السلوك الأصفر مع زملائه عن هذا الأمر، لكنه على الأغلب سيفضل عدم الحديث عن الأمر، لأن مسألة عدم ثناء المدير عليه قد تبدو سيئًا، لا سيّما وأنه تفاخر أمام زملائه من قبل بمدى تقدير المدير لجهوده وعمله.

ولن يتحلى الشخص ذو نمط السلوك الأصفر بالشجاعة لمواجهة المدير بشأن سلوكه المتغير، خاصة إن كنّا نتحدث عن شخص أصفر / أخضر. قد يؤدي ذلك إلى مخاطر حدوث صراع، وسوف يجعل ذلك بيئة العمل غير مريحة. وتدريجيًّا، يصبح الشخص الأصفر بائسًا وصامتًا.

الشخص ذو نمط السلوك الأخضر حساس أيضًا لمسألة علاقته بالمدير، لكنه سيعاني بهدوء من البداية. لن يتحدث إلى زملائه ولن يواجه المدير أبدًا بشأن ذلك السلوك، هذا الخيار ليس مطروحًا له من الأساس. لكن التأثير السلبي على الشخص الأخضر سيكون أقل حدة مما سيعاني منه الشخص الأصفر. لكن يرجع ذلك بشكل كبير إلى طريقة استخدام أسلوب التعزيز الإيجابي التعسفي، إذا لم يتمكن المدير من قراءة شخصية الشخص الأخضر على نحو صحيح، قد يشيد بالشخص الأخضر بشكل علني أمام الجميع في الاجتماعات. قد يكون ذلك رائعًا للشخص الأصفر الذي يحب أن يكون تحت الأضواء، لكنه

موقف مزعج ومحرج إلى أقصى حد بالنسبة إلى الشخص الأخضر. لذا، إذا توقف المدير عن الثناء على الشخص الأخضر أمام الجميع، لن يفتقد الشخص ذو نمط السلوك الأخضر ذلك، بل وسيشعر بالارتياح. لكن إذا أدرك المدير أن الشخص الأخضر يفضل استدعاءه إلى مكتبه والثناء على جهوده خلف الأبواب المغلقة، سيتمكن من استغلال ذلك الأمر ضده، ليمنحه ذلك الاستحسان ثم يسلبه منه. وهنا تكمن نقطة ضعف الشخص الأخضر.

التعزيز الإيجابي التعسفي سلاح رهيب في كثير من الحالات، الأمر الذي قد يبدو غريبًا. لكن الحيلة تكمن في تعويد المتلاعب لضحاياه على المدح والثناء والشكر والتقدير (مثل تقديم البالونات والمثلجات للأطفال كل يوم)، وعندما يختفي كل ذلك، تبدأ المشكلات.

غالبًا ما ينتهي الأمر بضحايا هذا الأسلوب بإجازة مرضية طويلة الأجل أو يتركون وظائفهم بسبب عدم قدرتهم على التعامل مع هذا الإجهاد النفسي والعقلي. وينتقل المدير المتلاعب إلى ضحية أخرى حتى يحيط نفسه بمن لا يرفضون له طلبًا.

الأسلوب الثاني: قصف الحب

تخيل رغبة المتلاعب في السيطرة على شخص تربطه به علاقة وثيقة، مثل شريك حياته. هنا لن يكون الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر والأصفر فقط في خطر، بل قد يسقط في ذلك الفخ جميع أصحاب الأنماط السلوكية الأخرى. وإذا لم تختبر الحب الحقيقي من قبل، ستكون ضحية سهلة لمخططات المتلاعب الشريرة.

يستخدم علماء النفس مصطلح «قصف الحب» منذ سنوات عديدة لوصف هذا الأسلوب الخبيث. ويتمتع المختل نفسيًّا بمهارة كبيرة في

استخدام هذا السلاح الفعال ضد الشخص الذي يزعم أنه يحبه أكثر من أي شخص آخر في الوجود.

سيكون المختل نفسيًّا، الذي يتمتع بالجاذبية ويعرف كيف يستغل ذلك صريحًا في إعلان حبه بمنتهى الوضوح. على سبيل المثال: امرأة تخبرك خلال عشاء رومانسي (أنت من يدفع تكلفته) أنها لم تقابل شخصًا مثلك قط، وأنك أروع شخص صادفته طوال حياتها على الإطلاق، وأنها تريد قضاء بقية عمرها معك. وتركز تلك المرأة على جميع الجوانب الإيجابية في شخصيتك، لا سيّما الأمور التي تفتخر أنت بها، وتبدي إعجابها بشخصيتك. تخيّل أنك لم تستمع أبدًا لمثل هذا الإطراء من قبل.

هل يمكنك مقاومة ذلك؟ على الأرجح، لا. إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، فإن ما تسمعه دائمًا من الآخرين أنك شخص غير حساس. والآن يظهر في حياتك شخص لا يرى مشكلة في ذلك. وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأصفر، تسمع كثيرًا من يقول لك إنك تتحدث كثيرًا ولا تعطي أي مساحة للآخرين. والآن تقابل من يرغب في الاستماع إلى حكاياتك المسلية دون توقف. أما إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر، ستخبرك أنها تحب الرجل القوي الصامت الذي يوفر لها الأمان والاستقرار. أما الشخص الأزرق، القلق دائمًا من فكرة أنه شخص تقليدي وممل، سيسمع الآن من تقول له إنها تجد طريقته المنطقية المنظمة في التفكير مثيرة للغاية.

عندما تنظر إلى الأمر من بعيد، سيبدو بسيطًا للغاية. لكن تخيل أنك تسمع بنفسك أنك أروع شخص في العالم من شخص لديه مشاعر قوية تجاهه. وأن تجد من يغدق عليك بالهدايا والزهور واللفتات الرومانسية الرقيقة والدفء والقبلات والإعجاب من الصباح حتى المساء. إننا نتحدث

عن المشاعر الآن، لذا ينبغي أن ننحي المنطق جانبًا. اعترف، لن تتمكن من المقاومة.

المشكلة أن المختل نفسيًّا في غضون كل ذلك يقوم بإعدادك لتلقّي ضربة قوية لا مفر منها. في أحد الأيام، بعد ستة أشهر أو سنة، يعتمد ذلك على مدة خطة المختل نفسيًّا، وربما يعتمد أيضًا على إمكانياتك المالية الحالية، سوف يتوقف «قصف الحب» فجأة. والآن، بعدما تكونان قد انتقلتما للعيش معًا أو حتى تزوجتما، لن يعد بإمكانك إلا مسايرة الأمر، بلا أي خيار آخر.

عملية تصعيد

في أحد الأيام، لن ترد فتاتك العاشقة على الرسائل النصية التي ترسلها لها في الصباح، ولا تتلقى اتصال الظهيرة في أثناء فترة تناول الغداء. واليد التي كانت تمسك يدك في أثناء سيركما معًا أصبحت داخل جيبها. وربما تلاحظ أنها بدأت تبتسم لشخص آخر على نحو غير لائق، لكنها ستنكر بالتأكيد إذا قررت مواجهتها. وفجأة، تبدأ تنتقد أمورًا في شخصيتك كانت تثني عليها من قبل.

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، ستسمع الآن أنك تطلب منها دائمًا أن تتصرف على طريقتك وأنك تخنقها برغبتك في اتخاذ القرارات بخصوص كل شيء. وإذا كنت شخصًا أصفر، ستتهمك بالسخافة والابتذال وعدم إنصاتك إلى أحبائك. وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر، ستشكو من سلبيتك وخجلك وعدم رغبتك في الخروج من المنزل. وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأزرق، ستقول إنك شخص ممل بطريقة تدفعها للجنون.

وقد يتحول «قصف الحب» إلى صمت مطبق، وهو أمر يصعب التعامل معه للغاية في العلاقات، أكثر من الانتقاد.

وبوتيرة بطيئة، تسوء الأمور أكثر فأكثر. لكن ستكون هناك لحظات تحصل فيها على الاستحسان والثناء بما يكفي حتى تشعر بالرضا. وقد تحصل على رحلة رومانسية مثالية، وتعود فتاتك إلى تقديم لفتات الحب والإعجاب التي تتوق إليها. ثم تتراجع مجددًا، وتجد نفسك متأرجحًا في تلك الدوامة العاطفية صعودًا وهبوطًا.

وسينتهي بك الأمر تفعل كل ما تطلبه منك حتى ترى جانبها الرومانسي الجميل الذي تحبه.

هل هناك أي تدابير مضادة؟

كيف تتجنب أن تصبح ضحية لممارسات «قصف الحب» التي يؤديها المختل نفسيًّا؟ إذا كنت جاهلًا بتلك الظاهرة الخبيثة، لن تكون لديك أي دفاعات. لكنك الآن أصبحت مسلحًا بقليل من المعرفة، وإليك بعض الأمور التي يمكنك أن تفعلها بتلك المعرفة.

كما هي العادة، يتعلق الأمر بالهدوء والتروّي والتعقّل. *إذا كان هناك شيء يبدو جيدًا لدرجة خيالية يصعب تصديقها، فعادة ما يكون غير حقيقي فعلًا*. اقرأ الجملة السابقة ثلاث مرات على الأقل، واكتبها على ورقة، واحتفظ بها في محفظتك.

لنلقِ نظرة أقرب على مفهوم الثقة

تعرف جيدًا كيف يسير الأمر مع المعارف الجدد، لا يستغرق الأمر وقتًا طويلًا بالنسبة لنا حتى نتخذ قرارنا بشأن شخص ما، إمّا مع أو ضد. ونادرًا ما نتفاعل مع الأشخاص الآخرين دون إصدار أحكامنا تجاههم بطريقة أو بأخرى. لذا، فكّر فيما قد يجعلك تثق بشخص ما،

لأنك بمجرد أن تبدأ الوثوق بشخص ما، ستستمع إليه. لذا، يجب أن تظل يقظًا ومنتبهًا بشأن ما يسمح للآخرين باكتساب ثقتك. عندما تقرر أن هناك شخصًا ما محل ثقة، تبدأ المشكلة، لأنك ستصدق كل ما يقوله هذا الشخص بعد ذلك.

وهذا هو الأسلوب الذي يتبعه الطغاة. في البداية، يقول الديكتاتور كل ما يرغب الشعب في سماعه، حتى ينال ثقة الشعب. وبعد ذلك، رويدًا رويدًا، يبدأ تنفيذ خططه طويلة المدى، لتعزيز سلطته والتخلص من معارضيه.

لا يصح أن تكون ثقتك مضمونة لشخص ما مدى الحياة. إذا اكتسب شخص ما ثقتك عن جدارة واستحقاق، فلا يعني ذلك أن عليك تصديق كل ما يقوله أو يفعله هذا الشخص دون تدقيق أو تمحيص. يجب أن تكون رصينًا بما يكفي للنظر في كل قول أو فعل بشكل منفرد، وأن تكون لديك الشجاعة للتساؤل بخصوص أي شيء يبدو غريبًا، حتى لو كنت تتعامل مع شخص تثق به بالفعل. خلاصة القول، إذا كان هناك شخص ما يتصرف بطريقة غريبة بالنسبة إليك، أعد النظر في مصداقية ذلك الشخص، واحرص على فعل ذلك بانتظام مع الجميع.

هناك متطلبات أساسية للثقة

يعتمد بناء الثقة على ثلاثة عوامل: قابلية التنبؤ، والمصداقية، واليقين.

قابلية التنبؤ هي القدرة على توقع سلوك الشخص، وهي عكس السلوك العشوائي أو غير المتوقع. على سبيل المثال، يبدو التعزيز الإيجابي التعسفي سلوكًا عشوائيًّا متقلبًا، وكذلك تعبيرات الحب والرومانسية والحنان التي يتم تغييرها فجأة بالصمت التام والنقد اللامتناهي بلا

سبب. عندما يكون سلوك الشخص الآخر متقلبًا بتلك الطريقة، قد تكون هناك أسباب أخرى غير محاولة التلاعب بك، مثل التشخيص بالاضطراب ثنائي القطب. على أي حال، ينبغي أن تنتبه جيدًا لمثل هذا السلوك المتقلب.

المصداقية هي ما تحدد إذا كنت قادرًا على افتراض أن الشخص الآخر صادق وموثوق على المدى الطويل. اسأل نفسك: هل تقلق من عدم قدرتك على الاعتماد على هذا الشخص؟ ما الذي لاحظته ويؤكد مصداقيته على المدى الطويل؟ هل تصرف بطريقة معينة خلال الأسابيع الأولى ثم رفع القناع ليكشف عن شخصيته الحقيقة بعد ذلك؟ ربما يمكنك أن تشعر بالأمان تجاه شخص ما إذا ظل معك في السرّاء والضراء، ولم تغيّره الشدة أو الرخاء.

اليقين هو الاقتناع بأن شريكك سيلبي احتياجاتك وأن بإمكانك الاعتماد عليه ليكون شريكًا محبًّا وداعمًا على المدى الطويل وليس فقط في الأشهر القليلة الأولى. المختلون نفسيًّا لا يطيقون صبرًا، ولا يمكنهم الاستمرار في التظاهر بالحب إلى الأبد.

من الخطأ أن تقرر إن كان الطرف الآخر جديرًا بثقتك أم لا، بناء على حكمك لسلوكياته معك في البدايات. انظر إلى العوامل الثلاثة المذكورة بالأعلى: قابلية التنبؤ والمصداقية واليقين، وقم بإسقاطها على ذلك الشخص في *الوقت الحاضر*، ليس على العام الماضي أو قبل أن تتزوجا أو عندما يتصرف أمام عائلتك وأصدقائك (سيكون سلوك شريكك المختل نفسيًّا مثاليًّا أمام الجميع، لأنه سيحرص على أن تبدو أمام الجميع شخصًا سيئًا إذا حدث بينكما أي مشكلة). قم بإسقاط تلك العوامل على سلوك ذلك الشخص هذا الصباح، وبالأمس، وعلى ما يحدث في هذه الدقيقة.

هل السلوك الذي لاحظته توًّا جدير بالثقة؟ المتلاعب الماهر بارع في اكتساب ثقتك، لكنه لن يتمكن من الحفاظ عليها، لأنه سيتحول إلى السلوكيات السلبية عندما تحين اللحظة المناسبة له، فلا تنخدع بذلك، وقيّم علاقاتك ومقدار ثقتك بالآخرين من حين إلى آخر.

تصرف فورًا

بمجرد أن تكشف خدعة المتلاعب أو المختل نفسيًّا، تصرف فورًا، وبمنتهى القوة. في التلاعب النفسي الأمر يشبه تمامًا العلاقات المؤذية جسديًّا، يجب إنهاء العلاقة من أول ضربة تتعرض لها، ولا تفكر في العودة.

لم أسمع قط عن شخص تعرض للضرب ذات مرة في علاقة ولم يُضرب مجددًا. إذا حدث مرة، سيتكرر كثيرًا.

نفس الأمر ينطبق على التلاعب النفسي. إذا أظهر شريك حياتك هذا النمط السلوكي، تأكد تمامًا أنه سيتكرر. المختل نفسيًّا، أو الشخص ذو سمات الاختلال النفسي سيستخدم الوسائل التي يعلم أنها تنجح وتجدي نفعًا. إذا نجح المختل نفسيًّا في إقناعك بالتراجع عن طريق التلاعب بك، فلماذا لا يفعل ذلك مجددًا؟ وكما يقول المثل الأمريكي: عار عليك أن تخدعني مرة، وعار عليّ أن تخدعني مرتين.

إذا كان هناك من يتلاعب بك واكتشفت ذلك، لا يوجد سوى حل واحد فقط: إنهاء العلاقة.

كيف تقاوم التلاعب؟

تصرف مثل الشخص الأحمر: أطلق العنان لمشاعرك الحقيقية وتصرف بحزم وسرعة. أنقِذْ نفسك من أن تعيش في ظل الشخص الذي كنت عليه يومًا ما، لأن هذا ما سيفعله بك هذا الشخص المتلاعب.

سيحولك إلى نسخة مشوهة من نفسك. إذا أصبحت تشعر بالتعاسة وانعدام الأمان والقلق أو الإهانة بشكل مزمن، يجب أن تفهم أنك ستظل أسيرًا لتلك المشاعر كلما طالت مدة بقائك في هذه العلاقة، وسيجعل ذلك من الصعب عليك رؤية أساليب المختل نفسيًّا في التلاعب بك.

ذكّر نفسك أن المختل نفسيًّا ليست لديه مشاعر طبيعية، وإنما يتظاهر بها. تذكر أن الشخص الأكثر حرصًا على إنقاذ العلاقة هو الطرف الأضعف. المختل نفسيًّا لا يعبأ بك على الإطلاق، فلماذا تمنحه دقيقة واحدة من حياتك؟ إنك تستحق ما هو أفضل من ذلك.

الأسلوب الثالث: التعزيز السلبي

ربما كنت تعتقد أن هذا الأسلوب سيأتي على رأس القائمة، لكن وفقًا لكل الخبراء الذين أجروا البحوث والتحقيقات والاختبارات المتعلقة بالتلاعب، فإن كثيرًا من المتلاعبين لا يتّبعون أسلوب التعزيز السلبي بالضرورة.

والتعزيز السلبي هو عندما يتوقف المتلاعب عن فعل شيء ما لا يعجبك عندما *تبدأ* فعل شيء ما يعجبه. وهذا الأسلوب له تأثير بسيط جدًّا: في المستقبل، سوف تفعل كل ما يريده المتلاعب.

المزيد من الفئران

هل تتذكرون فأر التجارب الذي انتقل من الغرفة السوداء إلى الغرفة البيضاء؟ قام الباحثون في نفس التجربة بدراسة متغير آخر: التعزيز السلبي. قد لا يتفق الكثيرون مع ما فعله الباحثون، لكنني سأسرده على أي حال. وصّل الباحثون أرضية الغرفة السوداء بالتيار الكهربي، وعندما وضعوا في الغرفة فأر جديد، ظل يقفز مثل المجنون حتى عثر على الباب الأبيض. عندما تمكن من الهروب من غرفة التعذيب إلى الغرفة

البيضاء؛ حيث لا يوجد أي جبن هذه المرة، بل كانت الأرضية طبيعية بلا تيار كهربي فقط. بعبارة أخرى، لم تكن المكافأة هذه المرة قطعة جبن (تعزيز إيجابي)، وإنما تجنب التيار الكهربي المتصل بالأرضية (تعزيز سلبي).

لكن البشر ليسوا فئرانًا!

لنقل على سبيل المثال إنك في العمل. إذا كتبت تقريرك الأسبوعي بطريقة لا تعجب رئيسك، سيقوم بتوبيخك أمام الجميع، ويصبح عملك محل شك وغير موثوق. وبمجرد أن تتكيف مع الطريقة الجديدة التي يفضلها رئيسك في كتابة التقارير، وليست الطريقة الأفضل بالضرورة، يتوقف الانتقاد. أو إذا طرحت سؤالًا على مديرك في أحد الاجتماعات، ولم يدعوك لحضور الاجتماع القادم، من المرجح أن تعوّد نفسك على الصمت والرضوخ ومجاراة الأمر حتى لا تصبح منبوذًا.

لكن تذكر: يجب ألا تخلط بين التعزيز السلبي والتقييمات السلبية العادية التي تستحقها. فعلى سبيل المثال، إذا فاتك موعد تسليم نهائي في العديد من المناسبات، أو لم تلتزم بالميزانية المحددة، أو عدم تسليم ما يفترض بك تسليمه، أو عدم الاهتمام بأحد العملاء الغاضبين، أو التسبب في مشكلة لزملائك في العمل دون سبب. أو إذا كنت أحد الأشخاص الذين يحاولون التلاعب بجميع من حولهم.

أتحدث في هذا الفصل عن التلاعب النفسي، وليس عواقب الأداء السيئ في العمل، لا بد أن يكون ذلك واضحًا.

ماذا عن جبهتك الداخلية؟

في العلاقات الشخصية، تصبح الأمور أكثر تعقيدًا. على سبيل المثال، ربما تريدين الخروج مع صديقاتك ليلة الجمعة، ولكن خطيبك

يتذمر ويعبس ويتصنّع شجارًا حتى تَتصلِي بصديقاتك وتلغي فكرة الخروج، وفجأة يصبح خطيبك سعيدًا من جديد. أو إذا حاول زوجك ممارسة نوع من الأنشطة الجنسية بطريقة لا تستمعين بها ولا تروق لكِ، وعندما ترفضين، يرفض لمسك لأسابيع. (يميل العديد من الأزواج، الذكور غالبًا، إلى التذمر بشأن الأوضاع والأساليب الجنسية المختلفة التي لا تروق لأزواجهم، وهذا ليس بالضرورة تلاعبًا أكثر من كونه مجرد عناد. في مثل هذه الحالات، ينبغي أن يكون الرفض قاطعًا وواضحًا «لا تذكر ذلك مجددًا، فأنا لا أحب ذلك على الإطلاق»).

أسلوب التعزيز السلبي بسيط، لكنه فعّال. سوف تتلقى ردود فعل سلبية حتى تمنح المتلاعب ما يريد. وبعد ذلك يعود كل شيء فجأة إلى وضعه الطبيعي. تذكر ما أخبرتك به عن قابلية التنبؤ والمصداقية واليقين، ينبغي عليك تطبيق نفس عوامل الثقة هنا.

يعلم المتلاعب أنك ستستسلم في النهاية لتجنب سلوكه السلبي. وبمجرد أن تستسلم لمطالبه، من المرجح أن تستمر في ذلك. وعندئذ، يصبح هناك شخص آخر هو المتحكم في سلوكك وما تفعله وما لا تفعله.

هل هناك أي تدابير مضادة؟

ينبغي أن تتعامل مع التعزيز السلبي بنفس أسلوب التعامل مع التعزيز الإيجابي التعسفي. تحتاج أولًا إلى التعرف على نمط السلوك المتبع في هذا الأسلوب. هناك دائمًا شركاء ورؤساء يحاولون التأثير والسيطرة علينا بتلك الطريقة. في بعض الأحيان، يكفي أن تُظهر لهم أنك تدرك ما يحاولون فعله. إذا كان مرتكب السلوك شخصًا جيدًا ولا يحاول خداعك، من المرجح أن تحظيا بمحادثة جيدة لتوضيح الأمور وإعادتها إلى نصابها ثم المضي قدمًا.

يجب أن تتذكر أن التلاعب غالبًا ما يحدث دون أن يقصد المتلاعب ذلك، وإذا نجح الأسلوب، يستمر في اتباع نفس السلوك الذي يحصل من خلاله على ما يريد. كثير من الأشخاص، غير المختلين نفسيًّا، لا يدركون الضرر الذي يلحقونه بضحاياهم، لكن عندما نوضح لهم ذلك، يتوقفون فورًا عن سلوكيات التلاعب المؤذية.

يعتبر ذلك الأمر جزءًا لا يتجزأ من العلاقات، والمصارحة هي الطريقة التي ستعرف بها إن كنت تتعامل مع مختل نفسيًّا أم لا، لأن المختل نفسيًّا لن يعتذر ولن يغيّر أسلوبه. المختل نفسيًّا سيلقي باللوم عليك في كل شيء.

لا يمكنك تغيير سلوكيات الآخرين، لكن يمكنك تحمّل مسؤولية سلامتك وصحتك النفسية: غيّر عملك، أو انفصل عن شريك حياتك المختل، المهم أن تهجر تلك السفينة الغارقة.

الأسلوب الرابع: سحابة الدخان الكثيفة

إنك تبالغ كالعادة! إنك غير متزن! ألا ترى حجم الفوضى التي تتسبب بها!

سيُقدم المتلاعب البارع على قول أي شيء حتى تفقد اتزانك ورزانتك. والغرض هو تحويل التركيز من المشكلة الفعلية إلى رد فعلك تجاه المشكلة. وعادة ما يكون ذلك عن طريق الضغط على العديد من الأزرار التي تستفز العواطف والمشاعر.

على سبيل المثال، إذا كنت تشك في إخلاص شريك حياتك، من المرجح أن ترغب في التحدث عن ذلك. وستخطط للتحدث عن ذلك بهدوء، لأنك تريد استيضاح الأمر فحسب. ولكن بدلًا من التحدث عن المشكلة الحقيقية، عدم الإخلاص، سينكر شريك حياتك كل شيء ويحوّل التركيز عليك. الآن ستصبح أخطاؤك وزلاتك هي محور المناقشة، مثل شعورك

بالغيرة وعدم الثقة. وسيخبرك أن تلك الصفات غير جذابة على الإطلاق، مما يزيد من الشكوك حول علاقتكما. وفي النهاية، ستبدأ بالتساؤل بينك وبين نفسك عمّا إذا كنت أنت المخطئ فعلًا.

قد تكون شكوكك في عدم إخلاص شريك حياتك لها ما يبررها، ومن يدري؟ ربما تتمكن من الولوج إلى هاتف شريك حياتك وتعثر على أدلة دامغة على كل شيء. ولن يكون ذلك مفاجئًا، لأن معظم المختلين نفسيًّا يميلون إلى تعدد العلاقات. ماذا ستفعل في هذه الحالة؟ ستواجه شريك حياتك بما وجدته من أدلّة.

لكنه سيحوّل المسألة إلى أمر مختلف تمامًا، وهو حقيقة أنك انتهكت خصوصيته بالتفتيش في هاتفه. الآن، وقد ارتكبت خطأً لا يغتفر، ستكون من يتعرض للهجوم والانتقاد بسبب تجسسك وانعدام ثقتك بالطرف الآخر. سوف يفعل المتلاعب أي شيء، لا سيّما إن كانت لديه الكثير من سمات الاختلال النفسي، حتى يحوّل التركيز إلى أي شيء آخر غير أخطائه.

عندما تنجرف إلى ذلك العالم المربك، يجب أن تعلم أن القواعد المنطقية لن تنطبق هنا.

مثال مزعج من حياتنا الواقعية

التقيت امرأة منذ عام تقريبًا أخبرتني بالقصة التالية: كان زوجها يعاني دائمًا من قلة المال. نادرًا ما تكون لديه أي أموال في حسابه البنكي، برغم أنه يتقاضى راتبًا جيدًا. وأفرغ حسابهما البنكي المشترك، بل وأفرغ حسابات الادخار الخاصة بالأطفال أيضًا. كان هذا الزوج دائمًا ما «ينسى» محفظته، ولا يتحمل أي مسؤولية فيما يتعلق بإدارة شؤونه

المالية أو الشؤون المالية لأسرته. في الحقيقة، كانت دائرة الإيرادات الداخلية[1] تحاول التحقيق في أمره.

وعندما واجهته زوجته، تصرّف بشكل غريب تمامًا.

وقف خارج حجرة الأطفال، وبدأ يصرخ عليها. قال إن كل ما يكسبه ينفقه عليها وعلى الأطفال، ألا ترغب في أن يكون لدى ابنها ذلك الزي الرياضي؟ وأن يكون لدى ابنهما الآخر جهاز كمبيوتر للمدرسة؟ تدرك الزوجة أنها هي من دفعت ثمن كل شيء، لكن اتهامات الزوج الصاخبة جعلتها تفقد التركيز تمامًا على الموضوع الحقيقي: إهماله المالي الجسيم.

وفجأة، وجدت الزوجة نفسها، أمام أطفالها، مجبرة على الدفاع عن نفسها ضد مزاعم عدم اهتمامها بسعادة ورفاهية أطفالها. ولكن الأمر لم يتوقف عند ذلك الحد، بل تمادى الزوج وصرخ بأنها لا تهتم بالأطفال، ولا تفهم احتياجاتهم، وأنها أم باردة وعديمة الرحمة والشعور، ولا تهتم إلا بنفسها!

ما علاقة كل ذلك بحقيقة أنه لا يتدبر شؤونه المالية بشكل جيد؟ «لا علاقة على الإطلاق».

حسنًا، ماذا حدث؟ لا يرغب الزوج في التحدث عن حقيقة أنه اختلس مبالغ ضخمة من حسابهما المشترك. لذا، جعلها تبدو بمظهر الشرير في ذلك الصراع، وزعم أنها اشترت حقائب وملابس فارهة لنفسها ولم تسمح له حتى بشراء قميص جديد. وذهب إلى خزانة ملابسها صارخًا ورمى ملابسها على الأرض، ليرى الجميع كم تغدق الزوجة على نفسها.

(1) دائرة الإيرادات الداخلية تتبع وزارة الخزانة الأمريكية، وتشرف على جمع الضرائب وتطبيق قوانين الإيرادات الداخلية.

لم تكن مزاعمه تحمل مثقال ذرة من الصدق، فقد كانت تشتري ملابسها باستخدام جزء خاص بها من راتبها. ومن جديد، ما علاقة ذلك بإنفاقه المال المخصص لأقساط المنزل؟ إنهما موضوعان مختلفان تمامًا. تمكن الزوج من إرباك زوجته عندما اتهمها بأنها أمّ سيئة وجعلها تتخذ موقفًا دفاعيًّا، ليستمر في إنفاق وتبذير أموال الأسرة دون حساب. وحتى يومنا هذا، لا يعرف أحد فيم ينفق المال.

هل هناك أي تدابير مضادة؟

قد تجد نفسك في موقف تتعرض فيه لسحابة الدخان الكثيفة، بغض النظر عن لون النمط السلوكي الخاص بك. ربما سيسهل على الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر والأزرق التعامل مع مثل هذا الأسلوب، لكن إذا أصبحت الأمور عاطفية، مثل توريط أطفالك في الأمر كما رأينا في المثال السابق، ستصبح الأمور صعبة على الجميع. لا أحد محصّن تمامًا من تلاعب المختلين نفسيًّا، لذا، تحتاج إلى ملاحظة كل اختلاف ولو طفيف في سلوك الطرف الآخر قبل أن تجرؤ على مواجهته بشأن ما يحدث.

يمكنك أن تقول: «ألاحظ أنك غيرت الموضوع. هل يمكننا إنهاء الموضوع الذي نتحدث عنه أولًا؟» أو «بالتأكيد يمكننا أن نتحدث عن آرائك، لكن علينا أن نتحدث أولًا عن ذلك المال المفقود». أو «لماذا تصرخ عليّ؟ توقف عن الصراخ حتى نتحدث، لأنني لن أتعامل مع صراخك بتلك الطريقة». أو يمكنك اختيار الحل الأسهل: غادر الغرفة، أو المنزل، أو المدينة بأكملها.

يمكنك أن تطرح الموضوع الذي تريد التحدث بشأنه في وجود أشخاص آخرين. في مطعم على سبيل المثال أو بحضور أشخاص تثق

بهم من المعارف أو الأصدقاء أو أي شخص يضمن وجوده عدم إمكانية استخدام المختل نفسيًّا هذا الأسلوب دون أن يبدو أحمق أمام الآخرين.

المشكلة أن المختل نفسيًّا سيلجأ إلى دمج هذا الأسلوب مع بعض أساليب التلاعب الأخرى، لذا عندما ينعتك بـ (اختر أكثر صفة تخجل منها في شخصيتك)، سوف تتراجع غريزيًّا عن المواجهة.

الأسلوب الخامس: استغلال مشاعرك ضدك

الطريقة الأخرى لخلق حالة من الارتباك وتشتيت الانتباه عن المشكلة الحقيقية هي استغلال مشاعرك ضدك. يهدف هذا الأسلوب أيضًا إلى تحويل التركيز والانتباه عن المشكلة الحقيقية.

يتمثّل الأسلوب في الضغط على نقاط حساسة في شخصيتك، أمور لا تفتخر. وهنا يستغل المتلاعب ميزة واضحة: صعوبة تعامل المرء مع مشاعره الخاصة. وتصبح الأمور أكثر صعوبة مع المشاعر السلبية. ويدرك المختل نفسيًّا ذلك، لذا يحاول إظهار تلك المشاعر السلبية إلى العلن حتى يفقدك التركيز عن المشكلة الحقيقية.

إذا كان المتلاعب رجلًا، قد يلقي بتلميح جنسي مثل: «هل تمرّين باضطرابات انقطاع الطمث؟»، لينتهي النقاش بهذا الأسلوب الكلاسيكي المهيمن. أو ربما سيقول شيئًا يدرك أنه قادر على استفزازك وإخراجك عن شعورك واتزانك.

تخيل: شخصًا من أصحاب نمط السلوك الأحمر، مشهورًا بالعصبية والحدة. قد تعتقد أن التلاعب به مستحيل، لكن في الحقيقة، يعتمد ذلك عمّا إذا كان المتلاعب يعرف ضحيته تمام المعرفة. ما الصفات السلبية التي يشتهر بها الشخص الأحمر؟ السلوك العدواني والافتقار إلى اللباقة.

في العادة، لا ينزعج الشخص الأحمر من تلك الحقيقة، لكنه يدرك أيضًا أن سلوكه العصبي قد يسبب الأذى لأحبائه المقربين.

يعمل أسلوب التلاعب هذا في اتجاهين. من ناحية، بإمكان المتلاعب استفزاز ضحيته الحمراء حتى يغضب. ولأن المختل نفسيًّا لا يشعر بأي شيء، يصبح بإمكانه التعامل مع الغضب دون مشكلة، ووقتها سيقف في وجه الشخص الأحمر ويقول: «انظر! هذا ما أتحدث عنه تمامًا! ها أنت تصرخ مجددًا! إنك غاضب دائمًا بلا سبب؛ إنك مجنون!».

والآن يتحول محور الشجار إلى أسلوب الشخص الأحمر العدواني، بدلًا من الحديث عمّا كان المتلاعب يفعله. يمكن إدخال الكثير من المتغيرات على هذا الموقف، لكني أوضح لك الفكرة بشكل عام.

ويعمل هذا الأسلوب في الاتجاه المعاكس أيضًا. إذا كان المتلاعب يدرك أن ضحيته الحمراء يعتقد أن تبادل الصراخ فيما بينهما أمر مرهق وعديم الجدوى، عندئذ ستكون تعليقات المتلاعب مثل: «لن تبدأ بالشجار، أليس كذلك؟ هل ستفقد أعصابك مجددًا؟ ستبدأ الصراخ عليّ الآن كما تفعل دائمًا....».

عندئذ يقرر الشخص الأحمر ألا يقع في الفخ ويكتم غضبه، وهذا يحتاج إلى جهد هائل. الأمر يشبه كما لو كنت غير قادر على العثور على الحمام عندما تحتاج إليه. يتعرض الضحية بذلك لضغط هائل، ولا يركز على المناقشة الدائرة. إذا قرر الشخص ذو نمط السلوك الأحمر ألا يفقد أعصابه، سيستهلك ذلك معظم تركيزه وجهده، إذ يتطلب الأمر مجهودًا ذهنيًّا كبيرًا لكبح جماح غرائزك.

أما إذا كان ضحية المتلاعب من أصحاب نمط السلوك الأصفر، سوف يختلف الأمر قليلًا. إذا استخدم المتلاعب الطريقة الأولى في توجيه التركيز نحو سلوك سلبي معين، سيقول تعليقًا مثل: «الآن بالطبع ستبدأ

بالثرثرة عن مواضيع غريبة ومتداخلة ولن أعرف حتى عمّا تتحدث. لماذا تتحدث دائمًا عن نفسك؟ لماذا لا تتحدث أقل وتنصت أكثر؟ إنك لا تنصت إليّ أبدًا!».

ويستهدف بذلك نقاط ضعف الشخص الأصفر الواضحة، ويواجه ضحيته بعدم إنصاته الجيد للآخرين. وسيكون رد فعل الشخص الأصفر هو التحدث بشكل أسرع وبصوت أعلى (بكلام غير مترابط). عندها، سيقول المتلاعب بمنتهى الهدوء: «ماذا قلت للتو؟ ها أنت تهذي وتتحدث عن نفسك مجددًا! إنك لا تهتم بأي شخص سوى نفسك!».

أما الطريقة الأخرى لاستخدام هذا الأسلوب تشبه الطريقة المستخدمة في حالة الشخص الأحمر، إذ يمكن أن يقول المتلاعب: «هل يمكنك أن تهدأ هذه المرة وتتركني أتحدث؟» وقد يعمل ذلك بشكل فعّال إذا اقترنت تلك الكلمات بالدموع. يدرك الشخص الأصفر أنه يميل إلى أن يتمحور كل شيء عنه، لذا يقرر أن يصمت هذه المرة، والامتناع عن فعل ما تمليه عليه غرائزه. هذا الأمر يشبه الاختناق البطيء، فماذا يفعل الشخص الأصفر عند شعوره بالإحباط إذا لم يتمكن من التعبير عن ذلك بالكلمات؟ سيحتفظ بكل شيء في داخله ويشعر بالتعاسة، بسبب نجاح المتلاعب ببراعة في إسكاته.

أما الشخص ذو نمط السلوك الأخضر، فهو حساس جدًّا ويتفاعل مع الأمور بشكل مختلف للغاية. إذا كان المتلاعب يعيش مع ضحيته ذات نمط السلوك الأخضر، لن يكون هناك الكثير من الصراعات والشجارات. لن أتمادى وأقول إن الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأخضر هم أسهل ضحايا للتلاعب، لكنهم يميلون إلى المرونة والتكيف مع الآخرين. وللأسف، هذا يعني سهولة استغلالهم في أغلب الأحيان من أجل أغراض خبيثة.

لطالما كان من الصعب عليّ تقديم ملاحظات أو تقييم لأعمال الشخص الأخضر، لأنه يشعر بالإهانة من أقل شيء. ينبغي أن تكون حذرًا وألا تتسبب في إهانته دون داعٍ، وإلا سوف يحطمه ذلك. ولكن كيف يمكن أن يكون شخص ما خبيثًا تجاه الشخص الأخضر ويتعمد إيذاءه؟

ها أنا أرتكب خطأ جسيمًا هنا وأتحدث بطريقة منطقية، كما لو كان المختل نفسيًّا سيأبه بمشاعر أي شخص آخر. عادة لا يهتم المختل نفسيًّا بمشاعر الآخرين، وبالنسبة إليه، فإن الزوج أو الزوجة من أصحاب نمط السلوك الأخضر مجرد أدوات يستخدمها.

سيتمكن المتلاعب من تشتيت تركيز الشخص الأخضر حين يقول: «إنك لا تتحدث أبدًا، إنك جبان وتتراجع أمام أي شخص يختلف معك. إنك ترفض خوض أي مناقشة مفيدة عن أي شيء. لقد سئمت منك وفاض الكيل».

ولأن هذا الكلام غالبًا صحيح، سوف يبهت معظم الأشخاص من أصحاب نمط السلوك الأخضر. عندئذ، ينزوي الشخص الأخضر ويتراجع ويجلس في مكانه صامتًا، وربما تلاحظ ترقرق الدموع في عينيه. إنه يغلي بالإحباط من داخله، وهناك الكثير من الكلمات التي يريد قولها، لكنه يخشى كثيرًا من فكرة الصراع.

ومن الممكن أيضًا أن يتمكن المتلاعب –إذا كان بارعًا حقًا– في حمل الشخص الأخضر على التصرف عكس غريزته وإفقاده اتزانه العاطفي حتى ينفجر ويبدأ الصراخ. عندها سيخرج كل شيء: كل شكوى، وكل ألم، وكل خيبة أمل. سوف يستمر غضب الشخص الأخضر لفترة، وسيحصل المتلاعب خلال ذلك على كثير من المعلومات القيمة التي يمكنه استخدامها لاحقًا.

وسوف يستفاد المتلاعب بطريقة أخرى، وهي أن الشخص الأخضر سيشعر بالخجل بعد ذلك. وتحت وطأة شعوره بالذنب، سوف يعتذر الشخص الأخضر عن سلوكه. والآن، يصبح بإمكان المتلاعب أن يلعب دور الضحية: *كيف تكون قاسيًا وعديم الرحمة بهذا الشكل؟ أشعر بالأسى على نفسي! سوف تدفع الثمن!*

والآن، ماذا عن الشخص الأزرق؟ كيف يمكن للمتلاعب استغلال نقاط ضعف الشخص الأزرق ضده؟ الأمر بسيط، بالضغط على أكثر الأزرار الحساسة لدى الشخص الأزرق. قد يكون ذلك صعبًا للغاية في بيئة العمل، كما أوضحت من قبل. أكثر الطرق فاعلية هي وضع الشخص الأزرق باستمرار في مواقف لا يشعر خلالها بالارتياح. مثل إجباره على العمل في مشروعات مع أشخاص من أصحاب نمط السلوك الأصفر فقط. أو إجباره على تقديم عرض تقديمي غير مستعد له بشكل كامل، بل ويمكن أن يسبق المدير ذلك الطلب بعبارة: «والآن لا أريد أن أرى أحد عروضك التقديمية المملة المليئة بالحقائق. أريد عرضًا بسيطًا وخفيف الظل. هل تفهم؟».

بالتأكيد يفهم الشخص ذو نمط السلوك الأزرق حس الدعابة، لكن من الصعب أن تتوقع منه أن يكون مرحًا. سوف يصعد الشخص الأزرق على المنصة مكرهًا، وسيحاول أن يبدو مرحًا، ولكن من يدري كيف سينتهي الأمر؟ وعندما يحاول الشخص ذو نمط السلوك الأزرق أن يتصرف عكس طبيعته، لن يتمكن من العمل جيدًا. سيكون العرض التقديمي هو الأسوأ على الإطلاق، لأن الشخص الأزرق ليس عفويًا مثل الشخص الأصفر. وبعد ذلك العرض التقديمي المروّع، سيحظى المدير بفرصة انتقاد الشخص الأزرق على أدائه الضعيف.

إلا أن الشخص الأزرق بإمكانه التعامل مع ذلك الأمر. لأن علاقته بزملائه ورؤسائه لا تهمه كثيرًا، بعكس ما هو الحال مع العديد من الأشخاص الآخرين. لكن العلاقات الوثيقة والقريبة ستكون نقطة ضعف للشخص الأزرق، مثل الجميع.

لنقل إن خطيبة الشخص الأزرق تريد منه أن يفعل شيئًا ما لا يحب فعله -مثل السفر إلى باريس في رحلة رومانسية على سبيل المثال- يدرك الشخص الأزرق أن الأمر سينطوي على الكثير من التسوّق، لأنها باريس، ويدرك من واقع التجربة أن خطيبته سوف «تنسى» بطاقة ائتمانها في المنزل أو الفندق. سوف يكلفه ذلك أكثر من راتبه السنوي، لأنها تختار دائمًا أفخم الفنادق، وتتوقع منه أن يدفع لها مقابل كل ما تريد.

ومع أول ذكر لمقترح الرحلة، يدرك الشخص الأزرق ما هو مقبل عليه. وتدرك خطيبته جيدًا كيف سيرد على مقترحها، لذا تطلب منه بطريقة عاطفية ألا يخرج آلته الحاسبة ليبدأ حساب التكاليف، وتصرّ على أن يستمع إليها ويهتم لحديثها هذه المرة. ولأنه يحب خطيبته، ينصت إليها (ويجري العمليات الحسابية داخل رأسه). وبذلك يتمكن الشخص الأزرق من حساب نفقات الرحلة بينما تثرثر خطيبته بشأن مطالبها. وعندما يخبرها بأن تكاليف الرحلة باهظة وغير ممكنة، ستفعل خطيبته ما كانت تخطط له من البداية، تتهمه بأنه عديم المشاعر. *كيف يكون باردًا تجاهها بهذا الشكل؟ إن كان يحبها، سوف يلبي طلبها هذه المرة.*

إذا ظل الشخص ذو نمط السلوك الأزرق على موقفه ولم يذعن لمطالبها، سوف تبدأ بالبكاء، مع استجداء عاطفي يصعب على الشخص الأزرق التعامل معه. سيعاني الشخص الأزرق من هذا الهياج العاطفي

ويبدأ في التساؤل عمّا إذا كان بإمكانه العمل لوقت إضافي لكسب ما يكفي من المال لتلك الرحلة التي لا يرغب في القيام بها.

الأسلوب السادس: المثلث الدرامي

المثلث الدرامي أسلوب مخادع وفعال للغاية، يهدف إلى جعلك تشعر بالارتباك والشك وعدم اليقين. يمكن استخدام هذا الأسلوب بنجاح في بيئات العمل، لكنه أكثر فاعلية في العلاقات الخاصة. يخلق المتلاعب موقفًا يشملك أنت وهو، إلى جانب طرف ثالث لا علاقة له بك.

في العلاقات، سيكون ذلك الأسلوب سلاحًا فتّاكًا، لا سيّما إذا اقترن بأساليب تلاعب أخرى. تخيل أن شريك حياتك يشيد بك ويثني عليك طيلة شهور (تعزيز إيجابي)، ثم يصمت فجأة. فتحاول أن تستعيد استحسانه وثناءه دون جدوى، لتجد أن شريك حياتك يوجه إليك الكثير من الانتقادات القاسية غير المتوقعة (تعزيز سلبي)، فتشعر بالارتباك والألم. كل الأمور التي كان يحبها شريك حياتك في شخصيتك منذ شهور أصبحت الآن عيوبًا خطيرة. وطيلة الأسبوع الماضي، لم يكن هناك سوى الصمت.

وبكل مشاعر الاكتئاب والحزن، ستحاول التحدث إلى شريك حياتك، وتسأله: ما المشكلة؟

وبدلًا من الإجابة على أسئلتك القلقة، سيبدأ المتلاعب الآن حديثه عن شخص مختلف تمامًا، شخص ثالث لا تدرك وجوده من الأساس. قد يكون حبًا قديمًا أو زميلة جامعية بدأ شريك حياتك في العمل معها، قد يكون أي شخص. ويتحدث شريك حياتك طوال الأسبوع عن ذلك الشخص، وخصاله اللطيفة، وكيف أنه طيب المعشر، وكل صفاته الإيجابية. ومن المرجّح أن يكون وصف هذا الشخص يتعارض تمامًا

مع صفاتك. إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأصفر، سيكون هذا الشخص من أصحاب نمط السلوك الأزرق. وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر، سيكون هذا الشخص من أصحاب نمط السلوك الأحمر. وكيلا تسقط في الفخ وتبتلع الطعم، لا بد وأن تكون مصنوعًا من حجر بلا مشاعر.

لكن إذا كنت مثل معظم الأشخاص، ستشعر بانعدام الأمان، وستزداد رغبتك في إرضاء شريك حياتك المتلاعب، وسوف تحاول تلبية وتنفيذ كل ما يطلبه منك، مهما كان. ولم لا؟ أليست العلاقات تتطلب عملًا وجهدًا كي تنجح؟ الجميع يقول ذلك. إلا أن العمل والجهد لا ينبغي أن يكونا من طرفك فقط، بل من كلا طرفي العلاقة.

وإذا قررت مواجهة شريك حياتك المتلاعب بكل ذلك، (إذا قرأت هذا الكتاب على سبيل المثال وأدركت أنك تتعرض للتلاعب بأسلوب المثلث الدرامي)، سوف ينكر كل شيء؛ *إنك تتخيل أمورًا، إنك تشعر بالغيرة، لا بد أن تعمل على تحسين ثقتك بنفسك.*

الخداع المزدوج

الأمر المرعب في هذا السيناريو، إنه من الشائع أن تجد الشريك المتلاعب يقضي وقت فراغه في الأساس مع شخص آخر ويتجمل في محاسنه أمامك. المختل نفسيًا يحب الإثارة، ولا يمانع من الإقدام على المخاطر الهائلة. لذا، سوف يسعده إقامة علاقة مع شخص آخر ومغازلته أمام ناظريك ودفعك إلى الشعور بغيرة قاتلة. وإذا واجهته بأي من ذلك، سوف تسمع اتهامات بأنك تتصرف بغيرة وأن هشاشتك وعدم ثقتك بنفسك هما المشكلة. وربما يستغل تلك الذريعة لإنهاء علاقته بك. وسوف تمضي قدمًا في حياتك معتقدًا بأنه كان خطأك.

(أود أن أضيف هنا أن هناك الكثير من الأشخاص يشعرون بالغيرة على شركائهم دون أي أساس أو سبب منطقي لذلك، وهذا أمر مختلف تمامًا. إذا وجدت أنك تعيش مع شخص مريض بالغيرة، اتركه، أو اتركها).

في العلاقات القوية، لن يحدث أي من ذلك. في العلاقات الناجحة، سيبذل كلا الطرفين (وليس أحدهما فقط) جهدًا معقولًا حتى يشعر شريكه بالأمان والثقة، ولن يكون هناك وجود لمثلث الدراما. إذا ظهرت بعض البوادر المقلقة وكنت تعيش مع شخص «طبيعي» وليس مع مختل نفسيًّا، ستتمكن من إعادة الأمور إلى نصابها بسهولة نسبيًّا، يدرك زوجك أنك لا ترغبين في الاستماع إلى محاسن زميلته ليزا طوال الوقت، وسوف يذكّر نفسه بأن يثني عليك من حين لآخر. هذا إذا كان زوجك «طبيعيًّا».

في العلاقات الشخصية، جميعنا عرضة لهذا النوع من التلاعب. جميعنا لدينا ما نخسره، وعندما يحب أي شخص، من الطبيعي أن يكون غيورًا. إذا كنت تشعر بالغيرة، فهذا لا يتعلق بألوان نمطك السلوكي بقدر ما يعني خوفك من خسارة الشخص الذي تحبه، أو تعتقد أنك تحبه. لكن إذا تمكنت من النظر إلى ما في داخل رأس الشخص المتلاعب، من المرجح أن تجد شيئًا آخر غير الحب.

المثلث الدرامي في العمل

من الممكن أن يكون أسلوب المثلث الدرامي فعّال أيضًا في العمل. رئيسك في العمل، الذي اعتاد دائمًا أن يشيد بك وبعملك، أصبح لديه موظف مفضّل جديد. والآن، أصبح جوني، هذا الموظف الجديد، يتلقى الكثير من المدح والثناء الذي اعتدت أن تناله في السابق. قد تعتقد أن

جوني شخص ذكي ومتعاطف ويستحق الثناء بالفعل، ولا شيء غريب في ذلك.

لكن إذا كان رئيسك في العمل مختلًّا نفسيًّا (أو لديه سمات اختلال نفسي)، سوف يأخذ بعضًا من مهام عملك الاعتيادية كي يسندها إلى جوني. قد يبدو أن المدير يريد تخفيف أعباء العمل عنك، فإنك تعمل بجهد كبير، لكنك تكتشف أن الأعمال المهمة والمرحة هي التي تنتقل إلى مكتب جوني، وتبقى على مكتبك كل الأعمال التافهة والمملة. عندها لا تفهم ما الذي يجري، فتقرر أن تسأل جوني: «لماذا تقوم بعملي؟»، فتجد أنه لا يدرك أنه عملك من الأساس، فهو جديد على الشركة، ولا يمكنك أن تلقي باللوم عليه.

فتذهب إلى رئيسك وتسأله عمّا يجري. فيصفك المدير بالجحود لأنك لا ترغب في مساعدة زميل جديد على التعلّم والتطوّر: *إنك أناني، كما أن جوني جيد في هذا العمل، أليس كذلك؟* وربما يضيف: «كما أنه مشروع عاجل». عليك أن تعترف، أمام نفسك على الأقل، أنك لا تقدّر الوقت بشكل جيد وتواجه صعوبات في الالتزام بمواعيد التسليم النهائية، وتميل أيضًا إلى مراجعة عملك أكثر من اللازم.

إلى جانب ذلك، فإن عمل جوني ممتاز جدًّا، وعندما يخبرك رئيسك بذلك وهو يرمقك بنظرة ذات مغزى، ستبدأ تشك في نفسك، ربما لست جيدًا في عملك كما تظن.

في الاجتماعات، أصبح رئيسك يثني على جوني كثيرًا، كما اعتاد أن يثني عليك سابقًا. سوف يزعجك ذلك، لأنك فقدت الآن شيئًا ما. وعندما يقترن ذلك مع أساليب تلاعب أخرى، مثل التعزيز الإيجابي والتعزيز السلبي، ستبدأ رحلتك على منحدر الانهيار. لا يهم سبب فعل رئيسك

لذلك، لأنه ستكون لديه أسبابه غير المهمة على الإطلاق، ربما شككت في أحد مقترحاته ذات مرة، أو ربما اعتقد أنك تخطط لتنال منصبه.

إذا كان رئيسك في العمل مختلًّا نفسيًّا بأتم معنى الكلمة، لن يحتاج إلى أي سبب على الإطلاق. سوف يتلاعب بك لأنه يستمتع بذلك، ولأنه قادر على ذلك. ربما سيسند وظيفتك إلى شخص يمكنه السيطرة عليه بسهولة أكبر. وربما يرغب في أن يرى إلى أي مدى يمكنه أن يصل معك. المختل نفسيًّا ينظر إلى بقية البشر باعتبارهم أدوات ومصادر يستخدمها ثم يتخلص منها حسب رغباته ومزاجه الشخصي.

من سيسقط في فخ هذا الأسلوب؟

ما رد فعل أصحاب الأنماط السلوكية المختلفة على هذا الأسلوب؟ قد يكون الخطر أكبر على أصحاب نمط السلوك الأحمر والأصفر، بسبب زهوهم القوي بأنفسهم، وعندما يتعرضون للتشكيك على مستوى العمل، ستكون ردود الفعل غير طيبة.

سوف يشعر الشخص ذو نمط السلوك الأحمر بالاستفزاز الشديد، لأن هذا يهز صورته الداخلية باعتباره الفائز الطبيعي في أي منافسة، وسوف يظهر ذلك عليه على الأرجح. وإذا كان غضبه حاضرًا، ستصبح الأمور محتدمة وساخنة.

المشكلة هنا واضحة، وهي أن ذلك يصب مباشرة في مصلحة رئيسك المختل نفسيًّا. ففقدان أعصابك في العمل أمر غير مهني على الإطلاق (برغم تظاهر رئيسك المختل نفسيًّا بالغضب في بعض المناسبات عندما يناسبه ذلك). عندئذ، سيطلب الرئيس من الشخص الأحمر أن يتمالك نفسه، وأن ينظر إلى سلوك جوني الهادئ والمهذب، لماذا لا يكون محترفًا مثل جوني؟

أما الشخص ذو نمط السلوك الأصفر، المتفائل والإيجابي دائمًا فيما يتعلق بقدراته ومهاراته، سوف ينتابه شعور سيئ عندما يخسر مكانته وسط زملائه. لقد اعتاد أن يكون الشخص الذي يلتف حوله الجميع. لكن منذ أصبح المدير يثني على جوني، ربما في نفس الوقت الذي تنتشر فيه الشائعات السلبية عن الشخص الأصفر، والتي تشير إلى أن الموظف الأصفر لن يظل في الشركة طويلًا، ستنهار معنويات الشخص الأصفر، وتستمر فعاليته وكفاءته في الانخفاض.

فجأة، ستتحول كل أفكار الشخص الأصفر إلى الموقف العصيب الذي يجد نفسه فيه الآن، ويقضي اليوم بأكمله في محاولة اكتشاف كيف حدثت كل تلك الفوضى. ويصبح الشخص الأصفر سلبيًّا للغاية ويفقد إحساسه بما حوله. وسوف يحرص المدير على استغلال ذلك، إذ أصبح أمامه فرصة لانتقاد الشخص الأصفر بسبب تأخره في تسليم العمل، وعندما يكون ذلك الانتقاد علنيًّا، ثم ينسحق الشخص الأصفر وينهار تمامًا؛ لأن النقد العلني بالنسبة للشخص الأصفر هو مجرد مسمّى آخر للإذلال. بالنسبة للفرد الأصفر، كانت خسارة مكانته المميزة ضربة قوية، أما انتقاده وتشويه صورته أمام الجميع، فهذه ضربة قاضية.

أما رد فعل الشخص الأخضر سيكون مختلفًا، لأنه لا يريد أن يكون محور الاهتمام من البداية، لذا لن يتأثر سلبيًّا بمثل هذا الأسلوب في بيئة العمل. بل سيرحب في واقع الأمر بأنه لم يعد في دائرة الضوء وأن التركيز انتقل إلى شخص آخر. لكن في المقابل، يرغب الشخص ذو نمط السلوك الأخضر إلى نوع من التعزيز الإيجابي الهادئ. لذا، عندما تتوقف تلك الاجتماعات الخاصة غير الرسمية بينه وبين المدير، سيبدأ شعوره بالقلق. وسوف تتعرض ثقته بنفسه، المنخفضة بالأساس، إلى هزة أخرى.

الفارق هو أن الشخص الأخضر نادرًا ما يسأل عن أي شيء أو يطلب أي شيء. وبالتالي لن يذهب لمواجهة رئيسه الآن ليطلب ردود فعل إيجابية تجاه عمله، بل ولا يمكنه تصوّر إثارة تلك المشكلة من الأساس. الخوف الدائم الذي يسيطر على الشخص الأخضر من الصراعات يحد من استجابته في مثل تلك المواقف.

سوف يلجأ الشخص الأخضر إلى حلفائه المعتادين في المكتب، وهم الأشخاص الذين يثق بهم. ولكن لأن هؤلاء الأشخاص يغلب اللون الأخضر على نمطهم السلوكي أيضًا، سوف تظهر مشكلة أخرى: لن يرغب هؤلاء الأشخاص في إثارة سخط مديرهم أو أن يصبح غير راضٍ عنهم، لذا لن يدعموا زميلهم، بل وقد ينصرفوا عنه تمامًا. سيشعر صديقنا الأخضر هنا أنه يحظى بدعم زملائه، بينما لا يكون لديه من يدعمه نهائيًّا. بل وقد ينصرف عنه زملاؤه ويلتفون حول الفتى الجديد جوني، دون أن يلاحظ صديقنا الأخضر ذلك. وإذا استمر الرئيس المتلاعب في اتباع نفس الأسلوب مع توجيه بعض الانتقادات والملاحظات السلبية للشخص الأخضر، سوف يصبح الشخص الأخضر واقعًا تحت وطأة ضغوط نفسية شديدة، وتتحول حياته إلى بؤس وجحيم.

وماذا عن الموظف الأزرق؟ أعتقد أنك بدأت تفهم النمط الذي تسير عليه الأمور بالفعل. من غير المرجح أن يتفاعل الشخص الأزرق مع بعض الأمور. ولن تكون خسارة مكانته داخل المجموعة مشكلة بالنسبة له. ولن تكون مشكلة أيضًا إذا لم يتم سؤاله عن رأيه في الأمور المهمة. يدرك الشخص ذو نمط السلوك الأزرق مقدار معرفته، ولن يهتم كثيرًا إذا أصبح بعيدًا عن الآخرين في المجموعة، فهو لم يكن يتحدث إليهم كثيرًا على أي حال. لذا، من الممكن أن يتعايش الشخص الأزرق مع فكرة نجاح رئيسه المختل نفسيًّا في إبعاد زملائه عنه وتفضيل الفتى الجديد

جوني، بل على الأغلب لم يكن صديقنا الأزرق جزءًا من تلك المجموعة بالأساس.

المشكلة هي إذا ما أصبحت جودة أداء الشخص الأزرق في العمل محل تساؤل، عندما يستخدم المدير المختل نفسيًّا سلاح الفتى الجديد ليحاول أن يجعل أداء صديقنا الأزرق في العمل دون المستوى. أسوأ ما يمكن أن تفعله بالشخص الأزرق هو أن تتهمه بالإهمال والسهو. لا يتساهل الشخص الأزرق مع تلك السلوكيات، وسوف يتأثر بشدة إذا تم اتهامه بها. وعلى الأغلب، سيكون رد فعل الشخص الأزرق هو أن يصبح أكثر صمتًا. إذا كان قليل الكلام في البداية، سيصبح الآن صامتًا كالحجر.

الأسلوب السابع: التلاعب بالعقول

هذا الأسلوب مثير للاهتمام بشكل خاص. كان أول ظهور للمصطلح في أحد أفلام الممثلة إنغريد برغمان ثلاثينيات القرن الماضي؛ حيث لعبت دور امرأة يحاول زوجها دفعها إلى الجنون عن طريق تغيير الأمور من حولها طوال الوقت مع إنكار وجود أي اختلاف. وفي الفيلم، يغيّر الزوج إضاءة المصباح باستمرار، حتى لم تعد الزوجة واثقة في حواسها. ويشير المصطلح إلى أسلوب تشويه إحساس الضحية بالواقع، وجعلها تشك في سلامة قواها العقلية.

ويعتبر أسلوب التلاعب بالعقول في يد المتلاعب البارع سلاحًا بطيئًا ومتقدمًا وفعالًا للغاية.

مثال بسيط

إحدى طرق التلاعب بالعقول هي التي تم استخدامها في الفيلم القديم، وهي تحريك العناصر والأجسام المادية. على سبيل المثال،

عندما ترى لوحة معلّقة على الجدار لكنها مائلة قليلًا قد لا يبدو ذلك مشكلة كبيرة بالنسبة إليك، لكن عندما تراها معتدلة في اليوم التالي، ثم مائلة في اليوم الذي يليه، كم مرة سيتكرر هذا الأمر قبل أن تذهب إلى شريك حياتك وتخبره بالأمر؟ ستقول: «*هل تعلم تلك اللوحة على الجدار، إنها تميل بدرجة ما كل يوم*». لن يفهم شريك حياتك ماذا تقصد، لأنه لم يرَ أي شيء غريب بخصوص اللوحة. فتذهبان معًا وتلقيان نظرة، فتجدان أنها معلقة بشكل سليم. ثم في نفس المساء، عندما تكون وحدك، ستجد اللوحة مائلة من جديد. وعندما تقرر إخباره مجددًا، تجدان أن اللوحة معلقة بشكل سليم. والآن، كم مرة سيتكرر هذا الأمر حتى تتساءل بينك وبين نفسك إن كنت تتخيل كل ذلك! أليس من الغريب أنك الشخص الوحيد الذي يرى اللوحة مائلة؟

المثال المذكور مبسط للغاية، فلا أعتقد أن شريك حياتك سيحاول دفعك إلى الجنون باستخدام لوحة جدارية عتيقة. خدعة اللوحة المائلة لن ترسلك إلى مستشفى الأمراض العقلية، لكنها كافية لتوضيح فكرة عمل أسلوب التلاعب بالعقول. والآن، دعونا نلقِ نظرة على كيفية عمل ذلك الأسلوب في موقف أكثر تعقيدًا.

حيلة متقنة

لنقل إن زوجك مختل نفسيًّا، ويخبرك أن هدية الكريسماس هذا العام ستكون أروع هدية حصلتِ عليها في حياتك. تشعرين بالإثارة ويخطر في ذهنك فورًا أنها حقيبة لوي فيتون الرائعة التي تحلمين بها منذ سنوات. سعر الحقيبة يتجاوز مئات الدولارات، ولم يسبق لك امتلاك شيء رائع مثلها. يذهب زوجك المختل نفسيًّا معك إلى المتجر، وتطلبان حقيبة اليد معًا، حتى إنكما تختاران حقيبة تحمل أول حرف من اسمك.

الأجواء سعيدة: تبتسم عاملة المتجر، يبتسم زوجك، وتشعرين بالنشوة والسعادة، فقد حصلتِ على حقيبة رائعة، وزوج كريم ومثالي!

لكن عندما يحين وقت الدفع، يتبين أن زوجك لا يحمل أي أموال. تصبح الأجواء متوترة، تنظرين إلى الحقيبة، ثم إلى زوجك، ثم إلى البائعة، ثم تقررين إخراج محفظتك والدفع ببطاقتك الائتمانية، حتى لا يكون الموقف مهينًا. وفي طريق عودتكما إلى المنزل، تطرحين على زوجك السؤال المنتظر: ألا يفترض أن تكون هذه الحقيبة هدية منك؟ فينظر إليك زوجك نظرة متشككة، ويقول «*عمّ تتحدثين؟ كيف يمكنني أن أتحمل سعر تلك الحقيبة؟*».

إنك واثقة 100 % أنه وعدك بإهدائك تلك الحقيبة، لكنه يقول الآن إنه لم يعدك بذلك قط. ستشكين في نفسك وإن كنت أسأتِ فهمه بطريقة ما، لأنه يبدو واثقًا مما يقول، كما أنه في الواقع لا يشتري عادة هدايا باهظة الثمن.

مثال آخر: تزينت زوجتك وارتدت ملابسها في إحدى الأمسيات للخروج مع صديقاتها. فتسألها لماذا لم تخبرك بخططها في الخروج من قبل، فتجيب: «لقد أخبرتك بكل تأكيد، لقد تحدثنا بخصوص ذلك في الأسبوع الماضي». قد تتجادل معها لأنك لن تنسى شيئًا كهذا، لكن في المقابل، بالتأكيد لديك سوابق في النسيان، فلا أحد مثالي، وستحرص زوجتك على تذكيرك بالمرات التي نسيت فيها أمورًا مهمة من قبل.

على أي حال، ستخبرك أنها ستكون بصحبة آنا، وتغادر.

آنا زوجة صديقك. لذا، عندما يتأخر الوقت ولا تعود زوجتك إلى المنزل، ولا تجيب على رسائلك، تتصل بصديقك لتسأله إن كانت آنا عادت إلى المنزل، فيخبرك أن آنا لم تغادر المنزل هذا المساء.

ماذا؟؟!! ما الذي يحدث؟ ستشك فورًا في خيانة زوجتك، وأنها تقابل رجلًا آخر.

وعندما تعود زوجتك في منتصف الليل، تتهمها فورًا بالكذب عليك، وأنها لم تكن مع آنا. ولأن زوجتك مختلة نفسيًّا، ستنظر إليك في عينيك وتصرّ على أنها لم تقل آنا، بل قالت آنيلي. إنك واثق تمامًا من أنها لم تقل آنيلي، ومن تكون آنيلي تلك على أي حال؟

والآن، ستتبع زوجتك أسلوبًا مختلفًا، سوف تهجم مباشرة على نقاط ضعفك. إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، ستقول إنك أحمق غير حساس لا تستمع إليها أبدًا، وإذا كنت من أصحاب السلوك الأصفر، ستتهمك بأنك لا تهتم إلا بنفسك لدرجة أنك غير قادر على تذكر أسماء صديقاتها، وإذا كنت من أصحاب السلوك الأخضر، ستصرخ عليك، وسيكون ذلك كفيلًا بإسكاتك من أجل تجنب الصراع، وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأزرق، ستشكك في قواك العقلية وتتساءل إن كان أصابك الخرف.

التفسير النفسي

أسلوب التلاعب بالعقول يهدف إلى خلق حالة من الارتباك، في يوم الإثنين يقول المتلاعب (أ) وفي يوم الثلاثاء يقول (ب)، وفي يوم الأربعاء، يزعم أنه لم يقل أيًّا من (أ) أو (ب) قط. في البداية، قد تتمكن من مجاراة الأمر، لكن بعد فترة، ستبدأ تفقد إحساسك بما قيل وما لم يُقل، وتصبح كل الأمور مربكة. وللأسف، عند دمج هذا الأسلوب مع بعض أساليب التلاعب الأخرى، سينجح الأمر. يبدأ المختل النفسي البارع ببعض التناقضات، الصغيرة والتافهة، هنا وهناك. ثم يزيد من مستوى الارتباك تدريجيًّا. ورويدًا رويدًا، سوف ينال منك، حتى تصبح في النهاية لا تعلم إن كنت ذاهبًا أم آتيًا.

من الممكن أن يُشرك المختل نفسيًّا أشخاص آخرين في تلك الحيلة: سوف يخبرك زوجك المختل نفسيًّا بشيء، ثم يخبر أمك، أو أحد أبنائك، بشيء مختلف تمامًا. وعندما تواجهين ذلك الشخص الآخر –الواقع تحت تأثير المختل نفسيًّا بشكل تام– بما قاله لك زوجك، سيعتقد أنكِ فهمت الأمور بشكل خاطئ تمامًا.

وفي بيئة العمل، يصبح هذا الأسلوب مدمرًا. تخيّل ذلك المدير المختل نفسيًّا الذي يريد التخلص من شخص ما يعمل في الشركة منذ فترة طويلة؛ لأنه سئم من تشكيك ذلك الموظف في قراراته أو خوفًا منه في أن ينال منصبه، أو دون أي سبب إلا تلذذ ذلك المدير المختل نفسيًّا بإيذاء الآخرين وتدمير حياتهم.

كيف سيتخلص المدير من هذا الموظف؟ بأن يجعله مرتبكًا وفي حيرة من أمره. لن يتم دعوة هذا الموظف إلى اجتماع مهم، وحجم معلومات مهمة عنه. وبعد الاجتماع، عندما يدرك الموظف أنه تم استبعاده، سوف يسأل المدير عن السبب. فيخبره أنه كلّف شخصًا آخر بإرسال دعوات حضور الاجتماع، ولا بد أن هناك خطأ ما. فيذهب الموظف إلى زميله المسؤول عن تنظيم الاجتماع والدعوات، فيعلم منه أن المدير أكّد عليه عدم حضوره تحديدًا إلى الاجتماع. فيعود إلى المدير، الذي ينكر كل شيء. وإذا قرر الموظف المسكين أن يستمر في الضغط على المدير والتنقيب عن الحقيقة، قد يجد نفسه في مشكلة أكبر.

يمكنك أن تتخيل الكابوس المزعج الذي أصبحت عليه حياة هذا الموظف. والمدير الذي يتبع ذلك الأسلوب باستمرار سيخلق ارتباكًا هائلًا. وفي النهاية، لن يثق أحد بأي شخص آخر.

سوف يحرص المختل نفسيًّا على استخدام عدة أساليب في نفس الوقت. وسرعان ما سيعتقد بقية العاملين أن زميلهم فقد صوابه، وأنه

أصبح لا يُعتمد عليه. سيحاول موظفنا المسكين توجيه الاتهامات هنا وهناك، لا سيّما ضد المدير، لكن «بيادق» المدير ستهرع إلى الدفاع عنه. وبغض النظر عن لون نمط سلوك صاحبنا، سيجد نفسه في إجازة مرضية لحين التحقق من سلامة قواه العقلية.

التلاعب بالعقول أسلوب متوحش يؤدي إلى أضرار دائمة للضحية. إنه أسلوب تلاعب مروّع، ينجح بسبب قدرة المختلين نفسيًّا على الكذب طوال الوقت.

إذا حاول شخص ما من محيطك القريب اتباع أسلوب التلاعب العقلي وتمكنت من رصد هذا النمط: اهرب بسرعة! لا تواجه. لا أفهم لماذا قد تُقدم على محاولة التحدث مع هذا الشخص لتوضيح الأمور! إنك في هذه الحالة تتعامل مع شخص مضطرب. وصدقني، لن ترغب في أن تكون لك أي علاقة بهذا الشخص.

الأسلوب الثامن: المعاملة الصامتة

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر أو الأزرق، لن يبدو العنوان مرعبًا بالنسبة إليك. في الواقع، قد يبدو الصمت بالنسبة إليك نعمة صعبة المنال في ظل الحياة المحمومة التي نعيشها تلك الأيام. بل على الأغلب قد تتمنى لو يصمت هذا الثرثار (أي شخص يتحدث بجملة أكبر من 3 كلمات ولأكثر من 5 ثواني) قليلًا.

لكن في المقابل، التعرض إلى السلوك العدواني السلبي من الشخص المختل نفسيًّا أمر مختلف تمامًا.

يتضمن ذلك المعاملة الصامتة: ألا يتم الرد على أسئلتك، وأن يتم تجاهلك بالكامل، لدرجة قد تدفعك للجنون.

نتيجة لشيء ما فعلته أو شيء لم تفعله، سيصبح المتلاعب صامتًا عقابًا لك، وينسحب وينزوي، ولا يرد عليك حين تتحدث. الكثيرون ممن مروا بمثل هذه التجربة يعلمون تمامًا ما الذي أتحدث عنه.

في إحدى علاقاتي المبكرة، استخدمت شريكتي هذا الأسلوب كثيرًا. لم تكن مختلة نفسيًا، وإنما كان تحاول التلاعب بي بلا أدنى شك.

تخيل أنك لا تتفق مع شريك حياتك في موضوع معين، لا يهم من المحق ومن المخطئ، فيلجأ شريك حياتك للمعاملة الصامتة حتى ترضخ وتستسلم لرأيه. لن يلقي عليك التحية، ولن يرد على «صباح الخير»، ولا «تصبح على خير»، ولا «وداعًا» عند مغادرة المنزل، ولا أي شيء. يهدف المتلاعب من هذا الأسلوب إلى وأد كل تواصل بينكما. لن يرد على مكالماتك، ولن يرد على رسائلك النصية. وإذا سألته ما المشكلة، لن تحصل إلا على نظرة عاتبة قاتلة. الهدف هو أن تشعر أنك غير مرئي ولا حول لك ولا قوة. قد يبدو الأمر بسيطًا، لكنه ينجح حقًا. يؤدي ذلك الأسلوب إلى تناوب كل الأحاسيس المزعجة على مشاعرك، من الشعور بالذنب إلى الخجل والخزي.

ستبدأ بالتساؤل: *هل كنت خبيثًا وشريرًا إلى تلك الدرجة؟*

من الصعب للغاية على الضحية أن تتعامل مع هذا الأسلوب، لأن المتلاعب يرفض الاعتراف بوجوده. وبعد عدة أيام من الصمت، ستصبح الضحية مستعدة لفعل أي شيء حتى تعود الحياة إلى مسارها الطبيعي. وغالبًا سيتطلب ذلك أن شراء بعض الورود مع هدية جميلة، ثم التذلل إلى لطرف الآخر لقبول الاعتذار.

يُطلق بعض المختصين على ذلك «التعذيب العاطفي». إذا كنت تعتقد أنه مبالغة، سأذكرك بشيء يطلق عليه تعذيب الماء الصيني. لا يبدو سيئًا للغاية، لكنه قد يدفع الشخص إلى الجنون. توضع الضحية راقدة على ظهرها بحيث يكون وجهها تحت برميل مملوء بالماء، به

صنبور يُسرّب قطرة واحدة من المياه في الدقيقة. القطرة الواحدة ليس لها تأثير يُذكر، ولا قضاء ساعة واحدة أسفل البرميل. ولكن ماذا عن أسبوع كامل؟ بعض السجناء الذين تعرضوا للتعذيب بتلك الطريقة أصيبوا بالجنون. قطرة صغيرة لها تأثير هائل على الضحية، بنفس الطريقة التي تعمل بها المعاملة الصامتة.

لا شك في أنني تأذيت وكنت ضحية المعاملة الصامتة عدة مرات. هذا الأسلوب فعال للغاية، لا سيّما إذ اقترن مع أساليب تلاعب أخرى.

وكما اعتدنا، ستقل حدة المعاملة الصامتة عندما تستسلم وتمنح المتلاعب ما يريد. الحل هو مواجهة المتلاعب بما يفعله، على أمل أن يتوقف عن ذلك، هذا إذا كان غير مختل نفسيًّا.

المزيد من أساليب التلاعب

ذكرت فيما سبق عددًا من الأساليب المعقدة التي يستخدمها المتلاعب. وهناك الكثير من الأشكال المختلفة الأخرى للتلاعب. وإليكم قائمة بمجموعة منهم، مع وصف موجز لكل أسلوب:

- الطيش. في مرحلة مبكرة من العلاقات، قد يكشف المختل نفسيًّا عن تفاصيل شخصية (سواء صادقة أو كاذبة) عن نفسه من أجل تشجيعك على مشاركة أمورك الشخصية، حتى يستخدمها ضدك لاحقًا. على سبيل المثال، «والدي كان دائم الصراخ عليّ، لذا أكره أن يرفع أحدهم صوته عندما يخاطبني».
- لوم الضحية. بغض النظر عن طبيعة المشكلات التي تمر بها العلاقة، سيجد المختل نفسيًّا طرقًا كي يلقي باللوم عليك في كل شيء.
- الإهانات غير المباشرة. الانتقاد الخبيث المخفي خلف قناع القلق الزائف. على سبيل المثال، «ربما عليكِ العودة إلى الفراش عزيزتي، تبدين شاحبة مثل الموتى هذا الصباح».

- التعليقات أو المجاملات غير الواضحة. استخدام طريقة غامضة في التعبير لا تعرف إن كان الشخص يقصد من تعليقه مجاملة وإطراء أم إهانة. على سبيل المثال، «أتدرين؟ يمكنك جني الكثير من المال إذا عملتِ بالدعارة».
- جعل الضحية تشعر بالذنب. اتهام الضحية بالخبث وظلم المتلاعب. على سبيل المثال، «كيف تتهمني بذلك وأنا أفعل دائمًا كل شيء من أجلك؟».
- الكلمات الخاوية. لا تحتوي كلمات المختل نفسيًّا على أي قيمة، ويمكنه التعبير عن نفسه بأي طريقة يرغب بها بناء على الموقف. على سبيل المثال، إذا قال «أحبك»، فهذا يجعلك تشعر بالاطمئنان. ولكن كلماته لا تعني أي شيء، لأن المختل نفسيًّا لا يحب.
- الاستهانة بتصرفاته. يقنعك المختل نفسيًّا بأن تصرفاته المريبة لا تمثّل أي مشكلة. على سبيل المثال، «وماذا في ذلك؟ الجميع يفعل نفس الأمر، أليس كذلك؟».
- الكذب. من الصعب تمييز الكذب عن الحقيقة، لكن إذا لاحظت اتباع بعض الأساليب المذكورة بالأعلى، تأكد من أن المختل نفسيًّا يكذب عليك أيضًا، بخصوص كل شيء، وطوال الوقت. لا تثق في كلمة واحدة مما يقوله لك.
- الاستهانة بأفكارك، ومشاعرك، وتجاربك. على سبيل المثال، «ينبغي ألا تقلق بخصوص ذلك» أو «لا بد أنك تمزح، إنها ليست مشكلة على الإطلاق».
- الجاذبية. لا تنس! سيأسرك المختل نفسيًّا بجاذبيته وسحره، وسيُسمعك كلمات لم تسمعها من قبل. وستكون مفتونًا، ويتملكك شعور غير مسبوق بالروعة.

- النسيان (المتعمد). سوف ينسى المختل نفسيًّا إحضار ملابسك من التنظيف، أو شراء نوع المربى المفضل لك، أو الاتصال بك عندما يصل إلى الفندق.
- الغضب. سيبدأ المختل نفسيًّا في نوبة هياج وصراخ لإجبارك على التراجع إذا تجرأت ووقفت في وجه رغباته.
- لعب دور الضحية. بالرغم من أن المختل نفسيًّا لا يشعر بالأسف على نفسه، لكن بإمكانه لعب دور الضحية مثل أي شخص آخر. على سبيل المثال، «كم أنا غبي! ما كان ينبغي أن أقترض سيارة والدك. انظري، لقد خُدشت منّي في المرآب. سوف تكرهينني بسبب ذلك!».
- التبرير. آلية دفاعية شائعة، لكن يتم استخدامها هنا عمدًا لاختلاق تفسير منطقي لسلوك غير منطقي. على سبيل المثال، «كل الرجال يشاهدون الأفلام الإباحية!» أو «آسف لأنني ضربتك، لكنني شعرت بالغضب الشديد عندما استفززتني».
- التملّق. جميعنا نعلم كيف نتأثر عندما يثني شخص ما على مظهرنا أو بنيتنا الجسدية أو ذكائنا أو شخصيتنا. يدرك المختل نفسيًّا ذلك التأثير جيدًا، ويحاول استغلاله، فلا تنخدع به.

هناك طرق أكثر للتلاعب بشخص ما، لكن الكتاب لن يتسع لذكرها جميعًا. إذا أردت معرفة المزيد، يوجد بعض المصادر في نهاية هذا الكتاب، يمكنك الاستعانة بها.

في الفصل التالي، سوف أوضح ما الذي يمكنك فعله لمواجهة تلك الأساليب الخبيثة، لتنضموا إلينا في حركة المقاومة!

16

التلاعب اليومي
وكيف تتعامل معه

إذا بدأت تشعر بالقلق من فكرة أنك مختل نفسيًّا، وإذا رصدت بعضًا من تلك السمات في شخصيتك، وبدأت تشعر بالفزع من الفكرة، فهذا يعني أنك لست واحدًا منهم.

- جون رونسون، اختبار الاختلال النفسي:

رحلة عبر صناعة الجنون

ليس كل الأشخاص الذين يتلاعبون ويتصرفون بسلوك سيئ مختلين نفسيًّا. لدى بعض الأشخاص سمات اختلال نفسي، بينما يفتقر الآخرون بشكل عام إلى الجاذبية والسحر وغير مدركين لحقيقة سلوكهم السيئ. ربما يعانون من النرجسية أو الإيمان المبالغ فيه بقدراتهم، أو ربما يميلون إلى الكذب بشكل أكثر من المقبول.

ينخرط كثير من الأشخاص في ممارسة التلاعب، الواعي أو غير الواعي، بشركائهم. كل تلك السمات والخصال البسيطة جزء من شخصية المختل نفسيًّا. ومع ذلك، تظل الخصلة أو السمة الواحدة مجرد خصلة سيئة وليست سببًا للهروب من هذا الشخص. والآن، سنلقي نظرة على تلك الخصال.

ماذا ستفعل إذا صادفت أحد هؤلاء الأشخاص؟ ماذا ستفعل إذا قابلت شخصًا ليس مختلًّا نفسيًّا لكنه يتصرف مثل الوغد؟

سيكون أمامك خياران:

1. المقاومة.

2. المغادرة.

إذا كنت تعتقد أنه لا يزال هناك أمل في تلك العلاقة، سأود أن أدعمك في مساعيك، وتبني سبيل حركة المقاومة. إذا كنت في علاقة تخرج عن مسارها، ويميل فيها ميزان القوى بشكل خطير نحو الطرف الآخر، يمكنك المقاومة وجعلهم يتحملون عواقب أفعالهم.

هل تقاوم، أم ترحل؟ هذا هو السؤال.

قد تعتقد أنه سؤال سهل، أو قد تعتقد أنه من الخطأ طرح هذا السؤال من الأساس. ألا يفترض أن نتوقع بعض الصعوبات في العلاقات؟ هذا صحيح، وإذا لم يكن شريك حياتك مختلًّا نفسيًّا، من الممكن أن تتبع نهجًا بنّاءً في سبيل إصلاح العلاقة. ولكن إذا كنت تنوي النجاح، ستحتاج إلى بعض العتاد. وهذا ما أحاول تقديمه لك في هذا الفصل.

ميزة المقاومة (التي تتمثّل في إظهار أنك لن تستجيب لحيل المتلاعب بشكل واضح وحاسم) هي أنها ترمي الكرة في ملعب المتلاعب الآن حتى يختار: إما التكيّف مع التغييرات التي تطلبها والبدء في اتباع

سلوك أكثر احترامًا والمساهمة في تحقيق توازن صحي في العلاقة، أو يسأم المتلاعب من مقاومتك وينتقل ببساطة إلى ضحية أخرى، من المرجح أن تكون تلك الضحية موجودة بالفعل على هامش حياتكما، لكنها ستصبح محط الاهتمام. إذا اختار المتلاعب الخيار الثاني، ستعلم يقينًا أن شريك حياتك مختل نفسيًّا، لأن المختل النفسي الحقيقي لن يغيّر سلوكه. قد يتظاهر بإصلاح سلوكه عدة أسابيع، لكن سرعان ما سيعود إلى ما كان عليه من خبث وتلاعب.

بغض النظر عن الخيار الذي يتخذه المتلاعب، ستلقى مقاومتك في البداية مراوغة من المتلاعب الذي يحاول أن يتجنب تحمّل المسؤولية. قد يسفر ذلك عن حرب صغيرة بينكما. ولن أكذب عليك، قد ينتهي الأمر بفوضى مروّعة، وقد تنهار علاقتكما.

أما إذا نجحت في المقاومة، سوف يتغير ميزان القوة في العلاقة. في البداية، سيكون التعامل مع الموقف صعبًا لأنه يعني أنك ستتحمل فجأة مسؤولية أكبر. لكن إذا كنت تؤمن بأحقية علاقتكما في نيل فرصة، ربما يستحق ذلك أن تبذل مزيدًا من الجهد.

1. كسر النمط

الاستجابة المعتادة عندما تجد نفسك هدفًا للتلاعب هو أن تتصرف فورًا وبشكل مباشر. إذا صرخ أحدهم عليك، ربما ستنهار باكيًا أو تصرخ عليه بالمقابل، *مباشرة*. إذا اتهمك شخص بشيء ما لم تفعله، ستدافع عن نفسك، *مباشرة*. إذا وجدت أن هناك من يكذب عليك، سوف تواجهه بكذبه، *مباشرة*. إذا رأيت شريك حياتك يغازل شخصًا آخر خلال حفل، قد تذهب إليه وتصفعه على وجهه، *مباشرة*.

مشكلة الاستجابة السريعة أنك تتصرف كما يريد منك المتلاعب تمامًا. تذكر أننا نتحدث عن شخص يعرفك أكثر مما تعرف نفسك. يجب أن تسمح لنفسك ببعض الوقت للتفكير فيما يحدث والتخطيط لرد فعلك. لا تتصرف وفقًا لغريزتك الأولية. فكّر أولًا!

وبالنظر إلى أنك معتاد على التصرف بطريقة معينة تجاه سلوكيات معينة، مثل الإجابة بنعم على أسئلة معينة، ستحتاج إلى بعض الأساليب المفيدة.

على سبيل المثال، تعد الاتصالات الهاتفية طريقة مثالية لإبطاء المحادثات السريعة. ربما يتصل بك شريك حياتك ليطلب منك شراء شيء ما باهظ التكلفة من أموالك و«أعدك بأن أسدد المال بمجرد قبض راتبي المقبل»، أو مديرك يحاول استخدام حيلة قذرة لإحراجك حتى يكلفّك بمشروع إضافي يستغرق أيامًا من العمل دون أجر إضافي.

عندئذ، ينبغي أن تكون استجابتك الفورية على النحو التالي:

- «انتظرني دقيقة لأنني لا أسمعك جيدًا، معذرةً».
- «دخل شخص ما إلى مكتبي، سأغلق الآن. اتصل بي بعد خمس دقائق».
- «بطارية هاتفي تنفد. سأعثر على شاحن الهاتف وأعاود الاتصال بك».

في بعض الأحيان، يصعب التعامل مع تلك المواقف التي تبدو بسيطة. لاحظ أنك لا تطلب الإذن هنا من الشخص الآخر، وإنما تعتذر لإنهاء المكالمة دون أن تبدو وقحًا. لقد أخبرتهم أنك تحتاج إلى بضع دقائق من أجل شيء آخر، وتلك الدقائق هي الفترة التي تحتاج إليها من أجل «كسر النمط». وفي الوقت نفسه، سيكون لديك الوقت للتفكير فيم قيل وكيف ستتصرف حياله.

وإذا كان الطلب في رسالة نصية، ينبغي ألا تنزعج من ذلك على الإطلاق. تجاهل الرسالة، ولا ترد عليها. أو انتظر ساعة أو اثنتين. لدي بعض الأصدقاء يردّون على الرسائل النصية بسرعة البرق. قد يظنون أن ذلك يُبرز كفاءتهم الاستثنائية، لكنه يشير أيضًا إلى عدم قدرتهم على التفكير مليّا في إجاباتهم. وقد يؤدي ذلك في بعض الأحيان إلى عواقب كارثية وخيمة.

المواجهة وجهًا لوجه أكثر صعوبة، تتطلب براعة ودهاء. لماذا لا تذهب كي تحضر كوب قهوة أولًا، أو تدخل إلى الحمام، أو تلقي التحية على شخص لم تسبق لك رؤيته من قبل. امسك هاتفك واكتشف رسالة بريد إلكتروني عاجلة يجب الرد عليها فورًا. كل تلك التصرفات لها نفس التأثير: «كسر النمط» وإيجاد مساحة زمنية للتفكير.

وهذا ما يجب أن تفعله قبل أي رد فعل، *التفكير*.

حتى إذا بدا هذا السلوك سخيفًا بالنسبة إليك، سيكون مرعبًا جدًّا للآخرين. إنك تدرك أنه ستكون هناك عواقب إذا لم تتماشَ مع رغباتهم، وأن الأجواء ستصبح مشحونة، ولكنك تدرك أيضًا أن هذا هو ما تحتاج إلى فعله تمامًا، لأن الأمور ليست في نصابها.

حتى إذا لم تتمكن من التفكير والتوصّل إلى قرار خلال تلك الدقائق البسيطة التي وفّرتها لنفسك، يمكنك أن تستمر دائمًا في الامتناع عن تقديم إجابة صريحة:

- «أحتاج إلى وقت للتفكير فيما قلت، سأعود إليك عندما انتهي من التفكير».
- «هذا الطلب يحتاج إلى كثير من التفكير، لذا أحتاج إلى بعض الوقت. سأعود إليك في أسرع وقت ممكن. شكرًا لتفهمك».

- «لا يمكنني الرد عليك الآن. سأفكر فيما اقترحته، وسأعود إليك بأسرع ما يمكن».
- «تبدو مسألة مهمة، سأحتاج إلى بعض الوقت حتى أوليها الاهتمام المستحق. وسأعود إليك بكل تأكيد».

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، قد لا تكون مقتنعًا بفكرتي السابقة، لكن هل يمكنني أن أطلب منك التفكير في اقتراحي؟ إنك تدرك بالفعل كم هو مؤلم أن تشعر بأن هناك من يلح عليك في مسألة ما، وربما كلفك الكثير عدم انتباهك الكامل للتفاصيل. أنت تعلم أنك ترد بسرعة كبيرة في بعض الأحيان قبل حتى أن تفهم السؤال الذي طُرح عليك.

وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأصفر، ربما تتساءل كيف تجاهد نفسك حتى لا تتفوه بكل تلك الأفكار العشوائية الكثيرة التي تندفع من رأسك إلى لسانك دون أن تلاحظ. لكنك تعلم أيضًا أن سرعة لسانك أوقعتك في مشكلات في بعض الأحيان. أليس كذلك؟ لذا، توقف وفكر!

وإذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر، لن تكون هناك مشكلة. كل ما عليك فعله هو التصرف وفقًا لما تجيده تمامًا، وهو ألا ترد على الإطلاق. تجاهل خوفك الداخلي من الصراعات واستخدم أقوى سلاح يمتلكه الشخص الأخضر: السلوك العدواني السلبي. أريدك أن تهز رأسك وتقول إنك ستفكر في الأمر. لا تقل «نعم» إذا كنت تقصد «لا». كرر ذلك بينك وبين نفسك عشر مرات.

وأخيرًا، إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأزرق، ربما تدرك المنطق الذي أقصده من اقتراحي. لن تكون لديك أي مشكلة في النظر إلى المتلاعب في عينيه وأنت تفكر فيما يقول. لن تنزعج من لحظات الصمت الثقيلة، وسيكون لديك حل جاهز ومدروس تستند إليه إذا حاول أحدهم إجبارك على تقديم إجابة سريعة.

عندئذ، سيحاول المتلاعب البارع أن يشكك فيما تفعل. سيصرخ عليك شريك حياتك الذي يريد «اقتراض آلاف الدولارات حتى الراتب المقبل» بأنه يرد إليك المال دائمًا، حتى إذا لم يكن ذلك صحيحًا على الإطلاق. سوف تجهش أمك بالبكاء وتتساءل كيف يمكن أن تكون بتلك القسوة معها بعد كل ما فعلته من أجلك. وسوف يهدد مديرك بإسناد ذلك المشروع الرائع إلى شخص آخر، وربما يلجأ إلى التلميح الغامض أمامك بالترقية المحتملة.

لا تسقط في هذا الفخ.

إننا نتحدث عن شخص متلاعب، لا يمكن أن تثق به. إذا كنت تتعامل مع مختل نفسيًّا، سيكون في استسلامك لمطلبه خطر كبير، لأنك تضيف بذلك سلاحًا جديدًا إلى ترسانته.

ولا تتوقع أن يستسلم المتلاعب على الفور، لأنه سيحاول تجربة أسلوب آخر حتى يحصل منك على ما يريد.

تلك المساحة الزمنية الوجيزة التي أوجدتها لنفسك من أجل التفكير لن تستمر طويلًا. لا أريد أن أكذب عليك، سيكون هناك أيضًا بعض التهديدات الصريحة والضمنية. لكن تذكر: لقد اخترت أسلوب المقاومة لأنك في الأساس لست مرتاحًا في العلاقة الحالية، هناك خلل ما تريد تغييره. لذا، قف بحزم وثبات، وكن قويًّا.

وتذكر أيضًا: إذا تصرفت كما تفعل دائمًا، ستحصل على ما تحصل عليه دائمًا.

نصيحة: حتى يتغير سلوكك تجاه موقف ما ينبغي تغيير مشاعرك تجاه ذلك الموقف أولًا.

قاوم، ولا تستسلم.

2. أسلوب «الأسطوانة المشروخة»

كثير من شباب اليوم لا يعرفون ما هي الأسطوانات، لكننا جميعًا نتذكر عبارة: «تبدو مثل الأسطوانة المشروخة».

تُستخدم هذه العبارة لوصف شخص يكرر نفس ما يقوله مرارًا وتكرارًا. وفي حالتنا، هذا هو هدفنا تمامًا. أريد منك أن تكون مثل الأسطوانة المشروخة: تكرر ما تقوله مرة تلو الأخرى.

لماذا؟ لأن المتلاعب يتقن عملية وضعك تحت الضغط حتى تنهار، لكن يجب أن تقاوم. لا تحتاج إلى تبرير تصرفاتك، يمكنك أن تكرر ببساطة أنك ستعود إليهم بخصوص ذلك الامر، بلا اعتذارات أو تفسيرات معقدة. كرر نفس الجملة 500 مرة إذا احتجت إلى ذلك.

سأعود إليك بخصوص ذلك الأمر عندما أنتهي من التفكير.

ولا تزِد على ذلك.

من المهم للغاية ألا تتورط في الحديث عن سبب عدم تقديم رد على السؤال الأصلي، ولا تناقش متى ستقدم هذا الرد. ستخسر بذلك السيطرة مجددًا، وتنقلب المحادثة في غير صالحك، وستجد نفسك – كما هو الحال دائمًا– تتماشى مع أمور تريد أن تتجنبها.

سأعود إليك بخصوص ذلك الأمر عندما أنتهي من التفكير.

هذا ما تقوله.

كن مثابرًا، لا تغير الطريقة التي تقول بها عبارتك، وتمسك بموقفك، ولا تغيّر رأيك. إذا أوضحت أنك لن تستسلم للضغط الذي يحاول أن يفرضه عليك المتلاعب، سواء بالدموع أو الصراخ أو التهديد أو الترغيب

أو أي شكل آخر، سوف تجد نفسك فجأة مسيطرًا على الموقف. احرص على أن تحافظ على تلك السيطرة.

لا تغيّر رأيك، وتمسك بموقفك. ستفاجئ بمدة القوة الهائلة للثبات والتمسك بالموقف.

وإليك موقف تتعلم منه كيف تصبح مثل «الأسطوانة المشروخة»:

المتلاعب: إنك تجيد تنظيم الأمور، لذا قررت أن تتولى تخطيط الحفل بالكامل!

أنت: معذرة، عليّ أن أتلقى مكالمة أخرى عاجلة. (تنفّس بعمق، وفكر إن كنت تريد تولّي تلك المهمة الانتحارية أم لا)... شكرًا لانتظارك، أحتاج إلى بعض الوقت للتفكير في الاقتراح، وسأعود إليك بأسرع ما يمكن.

المتلاعب (منزعج): تفكر في ماذا؟ هل تعني أنك لن تتحمل مسؤولية تنظيم الحفل؟

أنت: أتفهم اندهاشك (مدركًا أن هذا قد يكون شعور المتلاعب الأصلي)، لكني أحتاج إلى وقت للتفكير، وسأعود إليك.

المتلاعب: حسنًا، لا يمكنني الانتظار طويلًا، ليس لدينا متسع من الوقت، ولهذا السبب تحديدًا أحتاج منك أن تتولى مسألة التنظيم. لذا، أحتاج إلى رد منك الآن.

أنت: أتفهم قلقك، ولكنني أحتاج إلى وقت للتفكير، وسأعود إليك بأسرع ما يمكن.

المتلاعب (غاضب الآن من معارضتك المفاجئة): إنك تتصرف بشكل غير منطقي تمامًا. أحتاج إلى مساعدتك هنا، سوف تتركني في حالة من الفوضى. ما المشكلة هنا؟ ما الذي تريد التفكير فيه؟ لا يحتاج الأمر إلى كثير من التفكير.

أنت (نفس عميق): أتفهم إحباطك، ولكنني سأعود إليك لاحقًا، وداعًا.

وأقترح عليك إغلاق الخط عند هذه النقطة.

يمكنك بكل تأكيد أن ترفض طلب هذا الشخص من البداية وبشكل مباشر، لكنك ستخاطر في تلك الحالة بعلاقتك بهذا الشخص، وربما لا يكون هذا الشخص واعيًا لأساليب التلاعب التي يمارسها.

قوة الثبات والتمسك بالموقف، لا تنس ذلك.

3. إعادة برمجة مشاعر الخوف، والقلق، والذنب

غالبًا ما يرتبط الخوف بشيء حقيقي، مثل الخوف من الرفض، أو الخوف من ارتكاب أخطاء، أو الخوف من عدم القبول، أو الخوف من الانتقاد، أو الخوف من الصراع، أو الخوف من غضب شخص آخر، أو الخوف من نبذ المجموعة لك، إلى آخر قائمة المخاوف التي يمكن لمعظمنا أن يرصدها في شخصيته.

القلق أحد أشكال الخوف، لكنه في الأغلب مجرد فكرة نظرية. في معظم الحالات، يقلق الفرد بشأن أمور لم تحدث أبدًا. القلق من أن يولد الطفل بتسع أصابع فقط، أو القلق من تحطم الطائرة، أو القلق من خسارة عملي، وما إلى ذلك.

حقيقة الأمر، معظم ما نقلق بشأنه لا يحدث أبدًا. عد بالذاكرة للتفكير في بعض الأمور التي كنت تقلق بشأنها على مر السنوات. سوف تدرك أن نسبة ضئيلة جدًّا من تلك المرات كان القلق فيها مبررًا. (ولهذا السبب أقول عادة إن المتفائلين هم الواقعيون، لأنهم يفترضون أن كل الأمور ستكون على أفضل حال، وهذا ما يحدث في معظم الحالات. أما

المتشائمون، الذين يعتبرون أنفسهم واقعيين، ليس لديهم إحساس بالواقع). القلق، في الغالبية العظمى من حالاته، غير مبرر.

الشعور بالذنب من أكبر المشكلات في العالم الغربي (مقابل مناطق أخرى في العالم يكون فيها الشعور بالعار والخزي مشكلة أسوأ). الشعور بالذنب هو شعور إنساني بحت، لا تشعر به الحيوانات أو أي كائنات أخرى. الشعور بالذنب، على سبيل المثال، هو الشعور بالمسؤولية تجاه شخص ما غير سعيد: أن تشعر أنك مسؤول ومخطئ عندما تجد شخصًا غير سعيد أو يشعر بأنه تعرض لمعاملة سيئة.

المتلاعب البارع، كما ذكرت من قبل، سيرغب في أن يفقدك توازنك، وهو يدرك أنك عرضة للشعور بواحد أو أكثر من تلك المشاعر السلبية. لذا، سوف يصرخ أو يبكي أو يهدد أو يلعب دور الضحية حتى يجعلك تشعر بالقلق أو الخوف أو الذنب، وهو ناجح في ذلك حتى الآن.

ما الذي يخاف منه الشخص الأحمر؟

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأحمر، فكر في كل الأمور التي لا تسيطر عليها لتكتشف مخاوفك. أعلم أنك لن تود الاعتراف بذلك، لكن لا تحاول الادّعاء بأنك لا تشعر بالخوف في بعض الأحيان، واعترف أنك غير محصّن تمامًا من هذا الشعور. عادة ما يخاف الأشخاص أصحاب نمط السلوك الأحمر من فقدان سيطرتهم على الأمور المهمة في حياتهم.

ما الذي يخاف منه الشخص الأصفر؟

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأصفر، فإنك ستخاف دائمًا من الرفض. إذا انقلب كل أصدقائك عليك، ونبذوك، فمن ستكون عندئذ؟ العُزلة والنبذ الاجتماعي أسوأ ما قد يحدث للشخص الأصفر. راجع مثال

لارس وآنا (الخيالي والواقعي في نفس الوقت). تمكنت آنا من عزل لارس عن الجميع، وهو ما دمّره في النهاية.

ما الذي يخاف منه الشخص الأخضر؟

إذا كنت من أصحاب نمط السلوك الأخضر، سوف تخاف من الصراعات. لا يحتاج أي شخص إلا لرفع صوته قليلًا حتى يجعلك تجثو على ركبتيك، وهذا عيب خطير. كما أنك تخشى من تغيير أي شيء بسرعة. سوف تتراجع إذا هدد أحدهم بتغيير أي شيء من الأمور المعتادة في حياتك.

ما الذي يخاف منه الشخص الأزرق؟

أكثر ما يخاف منه الشخص الأزرق هو أن يبدو أحمق، سواء في العمل، أو في العلاقات، أو حتى الخوف من أن يبدو جاهلًا بما يحدث من حوله. لذا، سوف يقدم الشخص الأزرق على فعل أمور قد تبدو غير معقولة حتى يضمن عدم حدوث ذلك.

ما أسوأ ما قد يحدث؟

بمجرد أن تقرر التحرر من سلطة المتلاعب وسيطرته عليك، ستظهر الكثير من تلك المشاعر: سوف تقلق بخصوص ما قد يحدث، وستخاف من التداعيات الملموسة. والأسوأ: سوف تشعر ببعض الذنب لأنك تفكر في نفسك هذه المرة.

لا تسِئْ فهم ما سأقوله الآن: لا أتخيل أنك شخص مثالي. بالتأكيد لديك زلات وعيوب مثلي ومثل الجميع، لكنك مع ذلك لا تستحق أن تتعرض للخداع والتلاعب. لذا، في أثناء عملية تحرير نفسك من قبضة المتلاعب، يجب أن تفكر بشأن صحتك النفسية والبدنية. وبمرور الوقت، سوف

تعمل على تطوير نفسك وتحسين نقاط ضعفك حتى تصبح الشخص الذي تتمنى أن تكونه، ولكن لا تتعجل، فلكل مقام مقال.

أحد الأمور التي تحتاج إلى التعامل معها مباشرة وبأسرع ما يمكن هو قدرتك على مقاومة تلك المشاعر السلبية. من الصعب أن تتحمل عبء مشاعر الخوف والقلق والشعور بالذنب. صدقني، لقد جربتهم جميعًا. خلال فترة ما في حياتي، كنت أشعر بقلق مستمر، قبل أن أدرك أن معظم ما كنت أقلق بشأنه لا يحدث أبدًا.

توضح سوزان جيفرز في كتابها الرائع **استشعر الخوف وأقدم على ما تخاف (Feel The Fear And Do It Anyway)**، كيف يمكنك التعامل مع تلك المشاعر، وتسرد الحقائق التالية عن الخوف:

1. لن يختفي شعورك بالخوف أبدًا ما دمت على قيد الحياة!
2. الطريقة الوحيدة للتخلص من الخوف بخصوص فعل شيء ما، هي أن تُقدم على هذا الفعل!
3. الطريقة الوحيدة كي يكون شعورك أفضل تجاه نفسك، هي أن تُقدم على فعل ما تخاف منه!
4. لست وحدك من يخاف من مواجهة المجهول، جميعنا كذلك!
5. مواجهة مخاوفك أقل رعبًا من العيش في خوف أكبر ناتج عن شعورك بالعجز!

ماذا نتعلم من ذلك؟

المشاعر حقيقية، ولا جدوى من إنكار المشاعر نفسها، مثلما قد يذبرك شخص بأنه لا شيء يستدعي الخوف. لم تسدِ تلك النصيحة نفعًا لأي شخص. المشاعر (الخوف أو القلق أو الذنب، وما إلى ذلك) حقيقية.

ولكن لا يعني ذلك أن تسمح لهم بالسيطرة على حياتك. الخوف حقيقي، إلا أن هناك طرقًا تضمن بها ألا يشلّك الخوف عن التفكير أو العمل.

إذا تقبلت فكرة أنه ستكون هناك دائمًا أمور تخافها، وأنك ستشعر بالقلق في لحظات معينة من حياتك، يصبح التعامل مع تلك المشاعر أسهل عند ظهورها. باختصار ووضوح: لا يمكنك حماية نفسك من المشاعر السلبية.

في تدريباتي الشخصية للأفراد، غالبًا ما أجدهم يتوقعون أن الحياة ينبغي أن تكون مثالية من كل الجوانب طوال الوقت، إلا أن هذا لا يحدث، بل هو مستحيل في الواقع، ولا جدوى على الإطلاق من محاولة السعي لتحقيق ذلك. السعادة المثالية الخالية من كل المشاعر السلبية حالة خيالية لن تتحقق أبدًا على أرض الواقع.

من السخافة والحماقة أن تحاول تجاهل المشاعر السلبية والاختباء منها. مهما بدا ذلك صعبًا، يجب أن تدرك أن المشاعر الصعبة جزء من الحياة، وأن عليك مواجهتها مرفوع الرأس.

تحتاج إلى أن تتعلم كيف تعيش بدرجة من الخوف ودرجة من القلق. أما عن الشعور بالذنب، تظهر تلك المشاعر التقصير في تحمّل مسؤولية نفسك أو من تهتم لأمرهم. لكن لا ينبغي أن تشعر بالذنب عندما تحاول تحرير نفسك من استغلال شخص آخر لك. ومن الآن فصاعدًا، ينبغي أن يتحمّل ذلك الشخص مسؤولية نفسه وعواقب أفعاله.

حسنًا، كيف تتعلم أن تعيش مع الخوف؟

الإجابة: أن تفعل ما تخاف منه تمامًا. التفسير النفسي في غاية البساطة: يشبه الطريقة التي تحاول بها علاج شخص مصاب بحالة

رُهاب[1]، مثل رهاب العناكب. سوف تُعرّض هذا الشخص إلى عنكبوت غير ضار أو اثنين حتى يكتشف أخيرًا أن العناكب غير خطيرة (قد تكون مقززة، لكن نادرًا للغاية ما تكون خطيرة). هذا شرح موجز ومخل، لأن العملية عادة ما تكون أكثر تعقيدًا وتنطوي على ما هو أكثر من ذلك. لكنني أحتاج فقط إلى توضيح فكرة مواجهة ما تخاف منه.

إذا كنت تخشى الظلام، سيطلب منك المعالج أن تجلس في الظلام لفترة قصيرة حتى تدرك أنه ليس خطيرًا. نفس الأمر ينطبق على الخوف الذي يصيب الفرد بعد حادث سيارة. يجب أن تقود السيارة مرة أخرى، مهما بدا ذلك مرعبًا ومخيفًا.

إذا كنت تخاف من عدم تلبية متطلبات شريك حياتك، قارن هذا الخوف بشعورك عندما تتماشى مع تلك المتطلبات رغمًا عن رغباتك. تخيّل أن شريك حياتك يضغط عليك ويدفعك إلى ممارسات غريبة لا تحبها، أو يريد منك أداء التزامات معينة لا تريدها. تعلم أنه سيصبح غاضبًا أو عابسًا أو فظًّا، وسوف يجرّب الكثير من أساليب التلاعب عندما تقابل طلبه بالرفض، حتى يحملك على تغيير رأيك وفعل ما يطلبه. لكن عليك التفكير في شعورك عندما توافق على تلك الطلبات الغريبة؟ هل ستشعر بالعجز والاستغلال؟ هل التعامل مع المزاج السيئ للمتلاعب أسوأ مما ستشعر به إذا استسلمت له؟

استشعر الخوف وأقدم على ما تخاف. قل «لا»، باستخدام الأسلوب الذي أشرت إليه سابقًا. وتذكر: أنت تستحق ما هو أفضل.

---

(1) الرهاب أو الفوبيا: مرض نفسي يُعرف بأنه خوف متواصل من مواقف أو نشاطات معينة عند حدوثها أو مجرد التفكير فيها أو أجسام معينة أو أشخاص عند رؤيتها أو التفكير فيها.

سوف تتعرض للمشاعر السلبية دائمًا في حياتك. لا يمكنك حماية نفسك منها تمامًا، لكن يمكنك اختيار سبب ظهور تلك المشاعر، أنت أم شخص آخر. تحمّل مسؤولية نفسك وحياتك، وذكر نفسك بذلك عندما تتعرض للتلاعب.

يشعر الجميع بالقلق والخوف عند التخلّي عن المعتاد والمألوف. إلا أن هناك أشخاصًا يتجاهلون هذه المشاعر و«يقدمون على ما يخافون» برغم خوفهم، لأن الخوف ليس هو المشكلة. تكمن المشكلة في اختيار كيفية التعامل مع الخوف.

وتذكر: الأفكار ليست خطيرة. وأقصد بذلك أن القلق والخوف هما أفكار ومشاعر داخلك. عندما تقلق من غضب زوجتك، أو أنها ستلجأ إلى المعاملة الصامتة طوال الأسبوع، أو ستبكي وتثير جلبة لأنك لم توافق على مطالبها غير المنطقية، فإن كل ذلك يحدث داخل رأسك. وقبل أن يحدث أي شيء من هذا القبيل، يظل غير واقعي. لذا، ينبغي أن تتعلم تغيير الطريقة التي تفكر بها.

لا تفكر في الجانب السلبي لقلقك ومخاوفك، عوّد نفسك على التفكير في الجانب الإيجابي لمواجهة هذا الخوف:

الآن لدي الأدوات التي أحتاج إليها لاستعادة السيطرة على حياتي.

4. تحدّث عمّا يحدث بوضوح

طالما ظل عقد التفاهم بينك وبين المتلاعب قائمًا، سيظل التلاعب قائمًا أيضًا. تحتاج إلى فسخ ذلك التعاقد والتحدث بوضوح عمّا تتعرض له.

لا جدوى من التجوّل في أنحاء المكتب أو المنزل بتعبيرات وجه حزينة، لن يتمكن أحد من قراءة أفكارك وإدراك ما تعانيه. ما تحتاج

إليه هو مواجهة المتلاعب بوجهة نظرك عمّا يجري. يمكن أن يتم ذلك في جلسة خاصة بأسلوب هادئ. لا تحتاج إلى تنظيم اجتماع رسمي أو عشاء فاخر حتى تتحدث عن الأمر، احرص فقط على أن يتسع الوقت للحديث دون أن تتم مقاطعتكما.

خطط لما تحتاج إلى قوله. سأقدم لك إطارًا عامًا يمكنك تكييفه وفقًا لموقفك. واحرص على تنفيذ كل الخطوات بالترتيب حتى لا يُساء فهمك.

ما ينبغي لك قوله:

1. عندما فعلت.... (*وتذكر السلوك الذي يفعله المتلاعب وتريده أن يتوقف*)
2. شعرت .... (*وتذكر الشعور السلبي الذي شعرت به نتيجة هذا السلوك بمنتهى الدقة*)
3. وإذا توقفت عن (*تذكر السلوك الذي تعترض عليه*) وبدلًا من ذلك (*تذكر السلوك الذي تريد أن تراه من هذا الشخص في ذلك الموقف*)
4. سوف أشعر (*تذكر الشعور الذي تريد أن تشعر به في علاقتك مع شريك حياتك / رئيسك / زميلك / أمك أو أي ما كان هذا المتلاعب*).

يجب أن تقول ذلك بنفس الترتيب تمامًا. وبتلك الطريقة سوف تُفهم رسالتك، وستحظى بفرصة جيدة لأن ينصت المتلاعب إليك. إذا كان المتلاعب شخص طبيعي وعقلاني لكن لديه هذا السلوك المزعج والمؤذي، سيكون مستعدًا لتغيير سلوكه إذا اتبعت تلك الطريقة.

وإليك مثال على موقف واقعي درّبت عليه أحد الأشخاص منذ عدة سنوات:

1. *عندما ترفع صوتك وتصرخ عليّ....*
2. *أشعر بالخوف والقلق....*

3. *إذا توقفت عن الصراخ وطلبت مني ما تريد بصوت أخفض...*

4. *سوف أشعر بمزيد من الاحترام والتقدير من ناحيتك.*

وإليك مثال آخر:

عندما تقول إنك تشعر بالوحدة طوال الوقت، أشعر بالتعاسة وبأنني غير كافٍ لك. إذا أخبرتني بما فعلت اليوم بدلًا من الحديث عن الوحدة، سيمنحني ذلك شعورًا بالسكينة والاطمئنان.

مثال آخر من بيئة العمل:

عندما تصفني بالأحمق غير الكفؤ، أشعر أنني عديم القيمة وبالرغبة في مغادرة العمل والعودة على المنزل. إذا قمت، بدلًا من التشكيك في ذكائي، بالإشارة إلى الأخطاء التي ارتكبتها واقتراح ما أحتاج إلى فعله بطريقة مختلفة، سيساعدني ذلك على تطوير أدائي في العمل.

وإذا كنت تشعر بالجرأة والقوة في ذلك اليوم، يمكنك أن تقول:

عندما تشتكي دائمًا من أنك لست على ما يرام وتشير ضمنيًا إلى أنني السبب، تجعلني أشعر بالذنب والعجز. إذا قمت، بدلًا من التكاسل والتمارض، بالنهوض من السرير وارتداء ملابسك وفعل شيء مفيد، سوف تجعلني أؤمن بأن علاقتنا تستحق أن أبذل الجهد من أجل إنقاذها.

الآن وقد كسرنا النمط، سوف تندهش من رد فعل الطرف الآخر المتلاعب.

كما ترى، كل مثال مما سبق يتبع نفس الخطوات الأربع. يمكن أن تمسك ورقة وقلمًا وتبدأ التدوين. ما أول موقف وشخص تبادرا إلى ذهنك؟ ما شعورك تجاه سلوك هذا الشخص؟ ما الذي تود أن تراه من الآن فصاعدًا من ذلك الشخص؟ وكيف سيكون شعورك عندئذ؟ استخدم

تلك المعادلة، واكتب العبارات المناسبة، واقرأها لنفسك بصوت مرتفع عدة مرات.

وعندما تخبر الشخص المتلاعب بتلك العبارة، يجب أن يكون صوتك هادئًا بنبرة واثقة. أعلم أن القول أسهل من الفعل، لكن الممارسة عدة مرات ستجعل الأمر أسهل.

كما يمكنك أن تقول ما يلي من أجل إنهاء المحادثة والتأكد من وصول معنى ما تقوله بمنتهى الوضوح:

أعلم أن لك حرية اختيار الصراخ/البكاء/إلقاء اللوم عليّ، لكنك تعلم الآن أن ذلك السلوك يجعلني أشعر بالتعاسة/بالخوف/بانعدام الأمان/بأني عديم القيمة.

وهذا مهم للغاية؛ أولًا، لأنك تكرر بذلك شيء لم يتوقع الشخص المتلاعب أن يسمعه منك. ثانيًا، لأنك تؤكد على أن سلوك الشخص المتلاعب نابع من إرادته الحرة. ثالثًا، لأنك ترسّخ لفكرة أنك المسؤول عن تحديد مشاعرك. إذا لم تفعل ذلك، قد يؤدي ذلك إلى نقاشات حول إن كانت مشاعرك حقيقية أم لا.

والآن، تصبح الكرة في ملعب الشخص المتلاعب، وهو من يقرر إن كان سيتبع سبيل العقل والمنطق لإنقاذ علاقتكما أم لا.

5. التخلص من التلاعب، وإلى الأبد

من المحتمل أن تضطر إلى القيام بتلك الخطوة عل مدار بضعة أسابيع أو حتى بضعة شهور. لكن تذكر أنك بصدد استعادة السيطرة على نفسك ومشاعرك وحياتك، وهذا أمر يستحق.

لن يتقبل المتلاعب، سواء كان شريك حياتك أو رئيسك في العمل أو زميلك أو أحد أبنائك أو أحد والديك أو صديقك المؤذي، مسألة التغيير

بسهولة. لا تتوقع أن يكون رد الشخص المتلاعب ورديًا على مصارحتك له باستخدام الخطوات الأربع السابقة. من غير المرجح أن يقول لك: *«أعتذر، لم تكن لديّ أي فكرة، سوف أتوقف فورًا»*.

تغيير السلوك يتطلب وقتًا. التحوّل من السلوك السيئ إلى السلوك الجيد قد يستغرق شهورًا، ولهذا، أريدك أن تتذكر قوة الثبات والتمسك بموقفك.

بمجرد أن تكشف أوراقك على الطاولة، تصبح الأمور واضحة للجميع. إذا قلت إنك لن تتقبل سلوكًا معينًا، سيكون عليك التمسّك بذلك. إذا كان الشخص المتلاعب مختل نفسيًّا، سوف يتماشى مع الشروط الجديدة التي وضعتها مؤقتًا حتى تتخلى عن حذرك، وعندها سيغرس سكينه مستهدفًا نقاط الضعف العميقة في شخصيتك.

قوتك في الثبات على موقفك.

عندما يعود المتلاعب إلى أساليبه المعتادة؛ المعاملة الصامتة أو الصراخ أو السباب أو صفع الأبواب أو ضرب الطاولة بقبضة يده أو العبوس أو ضحكات الاستهزاء أو البكاء أو التعليقات الخبيثة، أو تجاهلك أو تهديدك أو أي أسلوب نجح الشخص المتلاعب في اتباعه من قبل، عندها يجب أن تقول بحزم وثبات: «أتفهم أنك تريد مني أن أفعل / لا أفعل ذلك، لكن أسلوبك لن يفلح معي».

بعض الأمثلة:

- أعلم أنك تريد مني أن أقوم بهذا العمل، لكن تهديداتك لن تجدي نفعًا معي.
- أدرك أن تريد مني الذهاب معك غدًا، لكن تجاهلك لي بأسلوب المعاملة الصامتة لا يؤثّر عليّ.

- أفهم أنك تريد مني فعل ذلك، لكن صراخك الغاضب والسباب بتلك الطريقة لم يعد يجدي نفعًا.

يجب أن توضح للشخص المتلاعب بهدوء:

أعلم ما تفعله ولن يؤثر عليّ، انس الأمر.

عندئذ، سيكون على المتلاعب أن يبحث عن طريقة أخرى، أو يبدأ معاملتك بأسلوب أكثر احترامًا.

6. وضّح شروطك لاستمرار العلاقة

يعتبر هذا الأسلوب أسهل في العلاقات الشخصية عن علاقات العمل. إذا كان رئيسك في العمل يحاول التلاعب بك، سوف يؤثر ذلك على قراراتك. من النصائح الرائعة التي حصلت عليها في حياتي (من واحد من أعظم الرؤساء الذين حظيت بهم في مسيرتي المهنية) هي أن تختار رئيسك. لأنك مع الرئيس الخاطئ لن تتقدم خطوة للأمام. لكن للأسف، لا يمكنك أن تملي على رئيسك ما يفعله. كل ما يمكنك فعله هو أن تناشد الجانب العقلاني والمنطقي في رئيسك وتأمل أن يكون ذكيًّا بما يكفي لمعرفة أهمية ما تقوله. وإذا وجدت أن رئيسك في العمل لا ينصت إليك، ربما يكون ذلك هو الوقت الأنسب للبحث عن وظيفة في مكان آخر.

وعلى صعيد جبهتك الداخلية، يصبح الوضع أسهل. يمكنك أن تخبر شريك حياتك أو أحد والديك أو إخوتك أنك على استعداد للتخلّي عنهم إذا لم يعاملوك بأسلوب محترم.

أعلم، مجددًا، أن القول أسهل من الفعل. لكن إذا تأكدت أنك تعيش مع شخص متلاعب، ستدرك سبب ذلك الشعور السيئ الذي يسيطر عليك باستمرار. وإذا وصلت في قراءة الكتاب إلى هذا الحد، أعتقد أنك ستريد معرفة ما يتعين عليك فعله.

لتجنب الانفصال غير الضروري، في حالة كان المتلاعب غير مختل نفسيًّا، يمكنك أن توضح شروطك للعلاقة الطبيعية التي تطمح إليها. ليس هذا هو الوقت المناسب لمحاولة فرض سيطرتك بالكامل على العلاقة، والانتقال لما فعله بك المتلاعب في الماضي، لأن ذلك السلوك سيكون مماثلًا لسلوك المتلاعب الذي تسبب في المشكلة من الأساس، وأعلم أنك أرقى من ذلك. هذا هو الوقت الذي تحتاج فيه إلى توضيح بعض الأمور قبل أن يكون كلاكما مستعدًا للمضي قدمًا. سوف تصيغا نوعًا من القواعد لأمور معينة في علاقتكما.

ما أقترحه هو:

1. وضّح أنك من الآن فصاعدًا ستكون مسؤولًا عن اتخاذ قراراتك الخاصة فيما يتعلق بما أنت مستعد لفعله، وما أنت غير مستعد لفعله في علاقاتك. وأنك عند اتخاذ تلك القرارات، سوف تفكر في احتياجاتك كما تفكر في احتياجات الآخرين (بما في ذلك الشخص المتلاعب).
2. وضّح للطرف المتلاعب كيف تريد أن تتم معاملتك؛ على سبيل المثال، أنك تريد أن تُعامل باحترام، باعتبارك شخصًا يستحق المعاملة بصدق وتقدير؛ أنك تريد أن يُظهر الطرف المتلاعب تقديره لك. قل صراحةً أنك لن تسمح بأن تتأذّى في علاقاتك.
3. رسّخ إطار عمل وقيود محددة. أخبر الطرف المتلاعب بأنك لن تتسامح مع أساليب التلاعب (يفضل تسمية تلك الأساليب التي لاحظتها). لا تستخدم لهجة تهديد، لأنها ستجعل الموقف أسوأ. وضّح فقط أنك لن تشارك في أي حوار يتضمن استخدام أي من أساليب التلاعب.

4. تأكّد من الطرف المتلاعب أنه استوعب أن لديك احتياجات ومبادئ وآراء وقيمًا ليست خاطئة، حتى لو كانت لا تتوافق مع احتياجات ومبادئ وآراء وقيم المتلاعب. ووضّح للطرف المتلاعب أن اعتقاده أنه على صواب لا يعني بالضرورة أنك مخطئ.

5. وضّح أنك تتوقع معايير أعلى في علاقاتك من الآن فصاعدًا وأنك وضعت حدودًا واضحة للحفاظ على سلامتك الشخصية، نفسيًّا وجسديًّا.

6. وأخيرًا، اطلب من الطرف المتلاعب (مع ابتسامة ودودة ونظرة لطيفة) أن يؤكد فهمه الكامل لما قلته، وأنه سيبذل جهودًا معقولة في المستقبل للحفاظ على علاقتكما.

هذا من طرفك.

لكن تذكر أنه من غير المرجح أن تجد الشخص الذي يتلاعب بك، ربما منذ سنوات، يقول ببساطة: «حسنًا، بالتأكيد، لا مشكلة». ولكن إذا اتبعت الخطوات الست السابقة في خطتك لتحرير نفسك من التلاعب، لن تكون هذه المحادثة مفاجأة كبيرة.

عندما تستعد لتوضيح تلك الأمور، سوف تظهر مشاعر جديدة من الخوف والقلق، مع بعض الشعور بالذنب، استعد لذلك. قاوم غريزتك التي تملي عليك التراجع. وتذكر، ليس الخوف هو المشكلة، وإنما كيف تتصرف حياله. أنصحك باقتناء وقراءة نسخة من كتاب *استشعر الخوف وأقدم على ما تخاف* حتى تفهم آلية مشاعر الخوف بشكل أفضل. والآن، لديك فرصة حقيقية لتغيير علاقاتك المختلة.

في أفضل الاحتمالات، سوف يتبع الطرف المتلاعب، تدريجيًّا، سلوكيات وأساليب جديدة. وبمساعدة أسلوبك الحاسم، وثباتك على موقفك، قد يبعث ذلك الروح في علاقتكما من جديد.

هناك مخاطرة دائمًا من أن يقول الطرف المتلاعب أنه سيهجرك. لكن عندما يحدث ذلك، فهذا يثبت أمرًا واحدًا، وهو أنه لم يكن يهتم بك على الصعيد الشخصي، وإنما بما كنت تمنحه له، وهذا ما سيجعله يبحث عن شخص آخر. إذا لم يكن المختل نفسيًّا قادرًا على أن تكون العلاقة بالكامل وفقًا لشروطه هو، لن يرغب في الاستمرار.

وفي تلك الحالة، ستحصل على إجابة قاطعة وحاسمة للسؤال المهم: هل هذه العلاقة جديرة بمحاولة إنقاذها؟

17

ماذا لو لم يحدث شيء؟

حقيقة: يولد مختل نفسيًّا كل 47 ثانية.

- كينت كيهل؛ واعز الاختلال النفسي:

التفسير العلمي لمن لا ضمير لهم

أو كيف تحمي نفسك من المختل نفسيًّا؟

من اللافت للنظر أن كثير من الأشخاص يعيشون تحت وهم إمكانية «علاج» المختل نفسيًّا. ويعد ذلك تفسيرًا لسبب انجذاب البعض إلى المجرمين العنيفين المسجونين. في جميع أنحاء العالم، يتم احتجاز المجرمين الذين يرتبكون جرائم القتل، والاغتصاب، والاعتداء، والتعذيب، واغتصاب الأطفال، وغيرهم من الجرائم المروعة. إلا أن هؤلاء المجرمين يستقبلون رسائل رومانسية أكثر بقية المساجين. وعادة ما يكون المجرمون رجالًا ومعجبوهم مرسلي الرسائل من النساء.

لماذا؟ (بعيدًا عن حقيقة الاضطراب النفسي والعقلي لبعض الأشخاص) من المرجح أن يكون لدى هؤلاء «المعجبات» استعداد لارتكاب الجرائم الخطيرة بأنفسهن. أظهرت بعض الدراسات أن المرأة العنيفة غالبًا ما تقترن برجل عنيف.

وهناك أيضًا مسألة انخفاض الثقة بالنفس، إذ تسعى من تتورط مع مجرم خطير إلى نيل مكانة معينة. وهل هناك من هو أخطر من رجل قاتل؟ وهناك أيضًا نوع من النرجسية الغريبة وراء هذا السلوك: «*أعلم أنه يقتل النساء الأخريات أو يغتصبهن، ولكنني مختلفة. يمكنني إصلاحه*».

يحظى العديد من المختلين نفسيًا بجاذبية ساحرة؛ هناك قصص عن ذلك يصعب تصديقها. في السويد فقط، انخرط القتلة والمجرمون العنيفون، الذي حُكم عليهم بالسجن لفترات طويلة بسبب جرائمهم المروعة، في علاقات رومانسية مع محاميهم ومحاميي الضحايا(!) ومع الأطباء النفسيين، والأخصائيين النفسيين، الذين شخّصونهم على أنهم مختلون نفسيًا، ومع ضباط الشرطة وطاقم العمل في السجن. ليس من الصعب فهم سبب تقدير المختل نفسيًا لقيمة تلك العلاقات والمكاسب التي قد يحصل عليها من ورائها، لكن ماذا عن الآخرين؟ إننا نتحدث هنا عن الأشخاص الذين من المفترض بهم أن يعرفوا خطورة هؤلاء الأشخاص أكثر من غيرهم.

أسوأ مثال عندما ينجح المختل نفسيًا في خداع أحد الأخصائيين في علم النفس. يعترف دكتور روبرت هير، الذي ذكرته عدة مرات في هذا الكتاب، أنه تعرّض أيضًا للخداع على يد مختل نفسيًا. وإذا لم يتمكن

شخص بقيمة وعلم وخبرة دكتور روبرت هير في رؤية ما ينطوي عليه ذلك من مخاطر، فما الذي قد يحدث لك أو لي؟

لكن هكذا يكون الحال مع المختلين نفسيًّا، لديهم جاذبية ساحرة على نحو غريب، لدرجة أننا نجعلهم أبطالًا في بعض الأحيان. على سبيل المثال، ديكستر مورغان، الشخصية الرئيسية في المسلسل التلفزيوني الشهير ديكستر (*Dexter*) الذي عُرض منه ثمانية أجزاء. لقد شاهدت جميع حلقات المواسم الثمانية، وأعتقد أنه مسلسل جيد. في مرحلة ما من الموسم الرابع، فقدت القدرة على حساب عدد الأشخاص الذين قتلهم. إذا كان المتوسط ضحية واحدة في كل حلقة، فهذا سيجعله واحدًا من أسوأ القتلة المتسلسلين في تاريخ السينما، وربما في الحياة الواقعية أيضًا إذا كان شخصية حقيقة. نتحدث هنا عن مئات الضحايا. (لا تراسلوني لإبلاغي بعدد الضحايا الحقيقي).

ومع كل ذلك، كنا مفتونين بالقاتل ديكستر.

قد تقول الآن (إذا شاهدت المسلسل) ولكن ديسكتر لا يقتل إلا القتلة، لذا فهو يسدي نفعًا للمجتمع، إنه مثل جيمس بوند.

أولًا، تطبيق القانون بيديك ليس فكرة جيدة. ثانيًا، المختلون نفسيًّا العنيفون في الحياة الواقعية، على عكس ديكستر، من الصعب للغاية أن يسيطروا على أنفسهم. وعلى كل حال، دائمًا ما كان يعرّض ديكستر حياة عائلته للخطر بسبب أفعاله. في بداية المسلسل، كان زواجه مجرد غطاء للتستّر على أنشطته الإجرامية، فقد أراد أن يبدو طبيعيًّا. ونُحرت زوجته بسبب الأمور التي اقترفها. وقُتلت أخته في نهاية المسلسل عندما حاولت حمايته. يشعر ديكستر بالندم، مما يجعله أكثر إنسانية. تكمن

المشكلة أنه في الحياة الواقعية لن يشعر المختلون نفسيًّا، ممن لهم نفس غرائز ديكستر العنيفة، بأي ذرة ندم عندما يعاني المقربون إليهم.

وبرغم كل ذلك، فإننا «ندعم» ديكستر بنفس الطريقة التي تدعم بها بعض النساء المجرمين المختلين نفسيًّا في الحياة الواقعية. تبحث هؤلاء النساء عن المختلين نفسيًّا في السجون ويستمعن إلى حكاياتهم التي يكونوا فيها ضحايا للمجتمع ولنظام يرفض الاستماع إليهم، وعدم وجود من يفهمهم على الإطلاق، وأخيرًا تأتي المرأة التي تفهمهم. لدى المختلون نفسيًّا كثير من القصص عن طفولتهم المروعة، والتي لا علاقة لها باختلالهم النفسي. في الواقع، الاختلال النفسي أمر يولد به الشخص، ولا علاقة له بطريقة تربية الوالدين لهذا الشخص، مع بعض الاستثناءات القليلة جدًّا.

هناك بعض النظريات حول إمكانية «صناعة» مختل نفسيًّا، عن طريق معاملة الصغار بطريقة معينة. على سبيل المثال، في بعض البلدان الإفريقية، يتم إعطاء الأطفال في سن التاسعة الحشيش المخدر ثم بندقية، ويتم تشجيعهم على إطلاق النار على الخنازير النافقة. وخطوة بخطوة، يصبح ذلك الطفل ذو التسع سنوات قادرًا على قنص الأشخاص الأحياء بالكلاشينكوف. ولكن لا يعد ذلك اختلالًا نفسيًّا، إنه نوع من التلقين العقائدي وغسيل الدماغ، وطريقة قاسية للتخلص من جانب التعاطف البشري في ذلك الشخص. أما المختل نفسيًّا فهو الشخص الذي ينجب الأطفال ليقوموا بتلك الأعمال الوحشية المروّعة.

تعتقد العديد من النساء أن بإمكانهم إنقاذ المجرم، وعلاج المختل النفسي وتطهيره من شروره وجعله شخصًا «طبيعيًّا».

لا أريد المبالغة بقول إن جميع الخبراء يتفقون على ما سأقول الآن (لأن الباحثين لا يتفقون مع بعضهم البعض أبدًا)، وهو عدم إمكانية علاج الاختلال النفسي. إنه اضطراب في الشخصية ناجم عن خلل في الدماغ. هناك الكثير من البحوث الحيوية العصبية حول هذا الموضوع، وتُنشر نتائج بحثية جديدة كل عام. وبمساعدة فحوصات التصوير بالرنين بالمغناطيسي، أمكن تحديد موقع الانحراف في الدماغ بدقة، ويبدو أن الانحراف يشمل اللوزة العصبية (التي تساعد في معالجة المشاعر والذكريات). لكن حتى الآن لا توجد طريقة لعلاج الاختلال النفسي.

الأدوية لا تفلح.

والجراحة غير ممكنة، فماذا ستستأصل على أي حال؟ لقد اعتبرت جراحات استئصال فصوص الدماغ غير أخلاقية منذ عقود.

كل محاولات علاج الاختلال النفسي بالجلسات العلاجية باءت بالفشل. بل بدا أن الجلسات العلاجية تجعل الأمور أسوأ، لأنها تحاول جعل الشخص يفهم عواقب أفعاله. وإذا شرحت للمختل نفسيًّا كم يعاني الآخرون من سلوكياته، سوف تتطور لديه أفكار جديدة لإيذاء الآخرين. تحكي الأدبيات المتعلقة بالاختلال النفسي عن العديد من الأمثلة لمختلين نفسيًّا استخدموا كل ما تعلموه في الجلسات العلاجية للعودة إلى المجتمع وإيذاء عدد أكبر من الأشخاص. في الواقع، أصبحوا يسترشدون بالجلسات العلاجية من أجل التظاهر بأنهم طبيعيون بشكل أكثر واقعية، مما يتسبب في ارتباك كبير لضحاياهم. الأمر الوحيد الذي

يبدو أن له تأثير على المختلين نفسيًّا هو العمر؛ يميل المختل نفسيًّا إلى التراجع عن أنشطته الخبيثة بعض الشيء مع تقدمه في العمر.

صادفت شخص على هامش دائرة معارفي يُحتمل أن يكون مختل نفسيًّا، لم يكن هذا الرجل عنيفًا على الإطلاق، وإنما يستخدم طرقًا أكثر براعة وخفاءً، لكن لا شك في أن لديه العديد من سمات الاختلال النفسي. كانت لدينا عدد من المعارف المشتركين، وعندما لم يكن راضيًا عن أحد معارفنا المشتركين (زوجته السابقة)، كان يرسل لي رسالة إلكتروني يحثني فيها على فعل شيء ما بخصوص سلوكها. الغريب أنه كان يشير دائمًا إلى أنني أخصائي في السلوك، ويفترض أن يخبرني بتلك الطريقة أن عليّ فهم الموقف وأن أرى زوجته السابقة على أنها الشخص الشرير في الموقف الذي يحكي عنه.

ظاهريًّا، كان شخصًا لطيفًا واجتماعيًّا ومنفتحًا وجذابًا. محدود التفكير نوعًا ما، وأناني إلى حد ما كي أكون صادقًا، لكنه غير مؤذي. بشكل عام، شخص لطيف. إذا لم تكن تعيش معه تحت سقف واحد، لن تصدق أي أمر مشين أو غريب عنه. كان هذا الرجال مُحاط بعدد كبير من «البيادق» في حياته الخاصة وفي العمل.

لكن هناك بعض الحقائق التي تعرض صورة أخرى. طوال حياته، كان هذا الرجل انعكاسًا لمن يعيش معه في ذلك الوقت. كانت زوجته، تلك المعرفة المشتركة بيننا، تهتم بالبستنة والديكورات المنزلية. وفجأة أصبح زوجها مهتمًا بالحديقة بشكل محموم ونزع ورق الحائط ليبدأ التجديدات والترميمات. كانت تلك المرأة تهتم دائمًا بالرياضة والنشاط البدني، وعندما بدأت تولي مسألة التدريبات الرياضية اهتمامًا أكبر في

حياتها، أصبح لدى زوجها نفس الاهتمام. بدأ يتدرب عدة مرات أسبوعيًّا حتى حصل على جسم رياضي ممتاز. حتى أنه استعان بمدرب خاص برغم أنه لم يكن يهتم بمسألة التدريبات الرياضية من قبل.

كل ذلك لا يبدو غريبًا على نحو مريب، فهناك الكثير من الأزواج يتشاركون تجاربهم وهواياتهم ويلهمون بعضهم البعض. إلا أن هناك نمط غريب في كل ذلك؛ عندما اشترت الزوجة حصانًا، حلمها القديم، وبدأت تتعلم الفروسية، بدأ زوجها يتعلم الفروسية أيضًا. بل وصل الأمر إلى مرحلة أصبح يتدرب فيها بشكل مبالغ فيه بشكل لا يسمح لزوجته بحضور أي تدريب. لذا، عندما كان الزوج يتدرب على اهتماماتها وهواياتها، كانت الزوجة مضطرة للبقاء في المنزل للاعتناء بالأطفال. وسرعان ما استولى على حياتها وهواياتها وأحلامها وجعلها تعيش على هوامشها.

عندما يتعلق الأمر بالسلوك المنحرف، علينا أن ننظر إلى الأنماط. يقوم كل واحد منّا في بعض الأحيان بأمور لا يمكننا شرحها، حتى لأنفسنا. القرارات التي نتخذها ليست دائمًا منطقية. ولكن عندما يتكرر سلوك معين مرة تلو الأخرى، ينبغي أن نكون حذرين، لأن الأمر لن يتوقف عند هذا الحد. الغريب أن هذا الرجل فعل نفس الشيء مع امرأة كان يرتبط بها من قبل. كانت تلك المرأة لاعبة جمباز محترفة، وأصبح الجمباز وقتها اهتمامه الرئيسي أيضًا. لم يكن وقتها يذهب للصالة الرياضية أو يهتم بالحديقة أو يركب الخيول. وفي حياته الحالية، بعدما انفصل عن زوجته، لم يعد يقوم بأي من تلك الأمور، بل أصبح ينظم حفلات الزفاف، لأن هذا ما تقوم به المرأة التي ارتبط بها لاحقًا. تعمل

المرأة منظمة لحفلات الزفاف، لذا، لم يعد هذا الرجل مهتمًا بالبستنة أو الديكورات المنزلية أو الخيول أو كمال الأجسام أو الجمباز.

ولأني خبير في السلوك، اعتقد هذا الرجل أن من الواجب عليّ أن أدعمه في ذلك. أو في الحقيقة، لم أفهم قط ما الذي يريده منّي.

لم أرغب في أن أتورط في خلافاتهما، لكن خلفيتي المعرفية في السلوك سمحت لي بربط النقاط، ولهذا قررت أن أتجاهله. لكنه لم يتوقف بالطبع. وأخيرًا، قررت أن أعطيه بعض التلميحات حول سبب رفض أطفاله التفاعل معه.

كان رد فعله على رسالتي مثيرًا للاهتمام؛ استغرق بعض الوقت في التفكير، ثم بدأ يتصرف «بشكل طبيعي» في بعض النواحي. بدأ يتحدث كما لو كان يهتم حقًا، ويقول إنه سيشارك في تحمّل مسؤولية أطفاله. حتى أنه بدأ يتظاهر أنه كان يتصرف دائمًا على هذا النحو، كما لو كانت لديه تلك المعرفة التي اكتسبها حديثًا حول الأبوة والأمومة طوال الوقت. كان العديد من الأشخاص المحيطين به يصدقونه عندما يقول إن أطفاله أهم شيء في حياته. لأنهم يسمعون ما يقوله، ولا يدركون ما يفعله هذا الرجل لأطفاله؛ باختصار، لم يكن يفعل أي شيء على الإطلاق.

الآن، لم أعد أرد على رسائله، لن أقدم له أي نصائح أخرى، عليه أن يخمّن بنفسه ما يفترض به فعله. ولا أعرف صدقًا ما هي أحواله الآن، وإن كان لا يزال مع ضحيته منظمة حفلات الزفاف أم انتقل إلى ضحية أخرى.

كيف تتعامل مع المختل النفسي الحقيقي

ينصح جميع الخبراء والمختصين بأن تبتعد قدر الإمكان عن المختلين نفسيًّا. لا تفكر في التحدث إليهم بخصوص سلوكياتهم، أو توضيح أن سلوكياتهم تؤذيك أو تؤذي المقربين إليهم. لا تحاول التفاوض مع مختل نفسيًّا أو تصدق إمكانية أن تحظى بمحادثة منطقية معه. أي مفاوضات أو محادثات ستكون وفقًا لشروط المختل نفسيًّا. سوف يحرص على أن يقلب جميع من في دائرتك الشخصية عليك، وسوف يتلاعب بجميع من يقابلهم حتى يصدقون أنك الشخص الشرير.

عليك أن تفهم أنها ليست حالة مرضية يتحسن فيها سلوك المريض بعد الحصول على الدواء أو العلاج. *هذا الشخص لن يتغير أبدًا*.

إذا قرأت الفصل السابق واتبعت نصائحي بخصوص كيفية استعادة السيطرة على نفسك وحياتك، ستدرك سريعًا إن كان الشخص الذي تتعامل معه مختل نفسيًّا أم لا. إذا بدأت علاقتك بهذا الشخص تعود إلى المسار الصحيح واستمر الأمر عدة شهور، اعتبر أنك شخص محظوظ. أما إذا وجدت نفسك تعود إلى نفس النمط القديم من التلاعب مجددًا، عندها لن يكون لديك للأسف إلا حل وحيد: *ارحل وابتعد*.

هذه هي الطريقة الوحيدة الفعالة. ابتعد قدر ما تستطيع عن ذلك المختل نفسيًّا. أعلم أن الحياة الواقعية ليست سهلة كما قد تبدو تلك الكلمات، ولكنني أعني تمامًا عدم وجود أي حلول أخرى. إنك ببساطة، بالنسبة للمختل نفسيًّا، مجرد أداة أو مصدر قابل للاستبدال في أي لحظة.

لديّ معارف أبعدوا أنفسهم عن والديهم لأنهم كانوا كائنات طفيلية تستنزف طاقة من حولهم. كان القرار صعبًا، لكن لا ينبغي أن يجبرك أي شيء على البقاء في بيئة تؤذيك.

منذ سنوات، تخلّيت عن إحدى العلاقات بعدما اتبعت كل الخطوات التي شرحتها في الفصل السابق. أوضحت ضرورة تغيير الأمور إذا أردنا إنقاذ تلك العلاقة، لكن الطرف الآخر لم يحترم ذلك، فغادرت.

الطريقة التي سعت بها تلك المرأة لمعاقبتي على الرحيل أخبرتني بكل ما أحتاج إلى معرفته عن مدى تقديرها لي ولعلاقتنا؛ طالبت تلك المرأة بكل أموالي، ورفعت دعوى قضائية للاستيلاء على شركتي، ووجهت اتهامات لي بالسرقة والاحتيال على التأمين، والكثير من الأمور الأخرى، لكنها «تحبّني»!! لقد تعافيت من تلك الضربة، وأدرك الآن أنها كانت علاقة ميؤوس منها. كانت درسًا مؤلمًا، لكنني استعدت السيطرة على حياتي الآن.

لذا، نصيحتي لك: *ارحل وابتعد*.

لا تشعل حربًا ضد المختل نفسيًّا، وانس فكرة الانتقام، لن ينجح لك. لا تحاول فضح المختل نفسيًّا وكشف غطائه على مواقع التواصل الاجتماعي، لأنه سيكون مستعدًا لذلك بهجوم مضاد. سوف يصبح أكثر شراسة وسيحاول تحطيمك دون رحمة إذا اعتقد أنك تهاجمه، ومن المرجح جدًّا أن يحقق مبتغاه. لقد تمكن المختل نفسيًّا بالفعل من نشر سموم جاذبيته وسحر شخصيته في محيط حياته، وأصبحت «بيادقه» في كل مكان، وسوف تكتشف أنك متأخر عنه دائمًا بخطوة أو أكثر.

قد تقول: «*لكن لا يمكنني السماح له بأن يعاملني بتلك الطريقة*».

هذا صحيح، لكن تذكر أن الحل كيلا يعاملك بتلك الطريقة هو: *ارحل وابتعد*.

عليك أن تتخذ هذا القرار، لأنك غير قادر على الفوز في ذلك النزال، لأنك بشر؛ لديك مشاعر، ولديك قدرة على التعاطف، وتشعر بتأنيب الضمير إذا آذيت شخصًا ما. بينما المختل نفسيًّا لا يشعر بأي من ذلك. إنك بالنسبة له لا تمثّل أهمية أكثر من أي خنفساء يدهسها بقدمه، إنك لا تمثّل له أي شيء على الإطلاق، مجرد أداة يستغلها أو عائق في طريقه يحتاج إلى إزالته.

إذا وقعت في حب مختل نفسيًّا، أو إذا تزوجت مختل نفسيًّا، أو إذا اكتشفت أنك تربّي أطفالك بجوار مختل نفسيًّا، قد تصبح الأمور معقدة أكثر مما تتصور.

لذا، *ارحل وابتعد*.

إذ اكتشفت أن زميلك في العمل أو رئيسك مختل نفسيًّا، ابحث عن وظيفة أخرى، لأن حياتك ستتحول إلى جحيم. لأنك لا تعرف ما الذي قد يُقدم عليه المختل نفسيًّا. ربما يقرر أن تكون أنت ضحيته المقبلة لأنك تقف في طريق ترقيته المقبلة، أو لمجرد الاستمتاع برؤيتك تنهار.

ارحل وابتعد.

خاتمة
بعض النصائح للمساعدة

ثقة الأبرياء هي أنفع أداة للكاذب.

- ستيفن كينغ

قارئي العزيز، يسعدني أنك وصلت بالقراءة إلى نهاية الكتاب. إذا قرأت كتابي السابق، *مُحاط بالحمقى*، فإنك تعلم أن هذا الكتاب أكثر كآبة وسوداوية، وربما لا يناسب محبي القراءة الترفيهية الخفيفة. إلا أنني شعرت بأهمية كتابة هذا الكتاب عندما لاحظت أن بعض الأشخاص أساؤوا استغلال المعلومات الواردة في كتابي الأول. أن تكون من أصحاب نمط السلوك الأحمر ليس عذرًا للصراخ على الآخرين؛ لا يمكنك أن تلوم طبيعتك ذات نمط السلوك الأصفر على إهمالك وعدم تنظيم أعمالك الورقية. نتحمل جميعًا مسؤولية التصرّف باحترام وعطف تجاه بعضنا البعض وأن نؤدي أعمالنا على أكمل وجه، بغض النظر عن لون نمط سلوكياتنا وشخصياتنا.

من غير المقبول أن نستغل الآخرين بسبب طبيعتهم. والآن، وقد قرأت هذا الكتاب، تدرك جيدًا ما الذي ينبغي لك فعله إذا وجدت نفسك تتعرض للاستغلال. هناك العديد من الأمثلة لأشخاص وقعوا في براثن المختلين نفسيًّا، في حياتهم الشخصية وفي أماكن عملهم، ويعانون من اضطراب ما بعد الصدمة. احرص على ألّا يحدث لك ذلك. ولا تخشى، في حال كنت أحد ضحايا المختلين نفسيًّا، من طلب مساعدة المختصين. أظهر العلاج السلوكي المعرفي[1] فعالية هائلة في العديد من الحالات. المهم ألا تحاول أن تتخطى الصدمة المحتملة وحدك، اطلب المساعدة.

وإذا لم ترغب في الحصول على مساعدة أحد المختصين، اقرأ كتابًا على الأقل حول الموضوع. ستجد في نهاية هذا الكتابة قائمة ببعض المصادر عن الاختلال النفسي (لمن يريدون معرفة المزيد عن هذا الموضوع) وكيف يمكنك تسليح نفسك لمقاومة التلاعب.

أما من يرغبون في معرفة المزيد عن السمات الشخصية وألوان الأنماط السلوكية ولم يقرؤوا كتاب *مُحاط بالحمقى*، أنصحهم بشراء نسخة منه، سيجدونه في أي مكان تُباع في الكتب، وفي المكتبات العامة أيضًا. بل وأنصح أي شخص بقراءته لمعرفة المزيد عن الأنماط السلوكية المختلفة وفقًا لتقييم "ديسك"، سوف يوفّر ذلك عليهم كثير من الوقت والعناء في العمل والحياة الشخصية.

---

(1) إحدى طرق العلاج النفسي التي تهدف، عبر التفاعل النشط وتبادل الخبرات بين المريض والأخصائي النفسي، إلى مساعدة المريض على إدراك وتفسير طريقة تفكيره السلبية، وجعلها طريقة أكثر إيجابية وواقعية.

هل ينبغي أن تمضي في حياتك وأنت قلق من مصادفة مختل نفسيًا؟ هل هناك سبب يستدعي الشك في الجميع من الآن فصاعدًا؟

بالتأكيد لا.

لكن "المعرفة قوة".

إنك تدرك الآن أن هناك مخاطر لم تفكر بها من قبل، وتدرك أن بعض لأشخاص لديهم أهدافهم الخاصة ومستعدون لفعل أي شيء تقريبًا من أجل تحقيقها.

لنفكر بواقعية: هناك مخاطر عند قيادة السيارة، لكن لا يمنعنا ذلك من القيادة. عندما تجلس خلف عجلة القيادة، فإنك تركز عينيك على الطريق، وتتابع حركة السيارات الأخرى. هذا لا يعني أن جميع السائقين الآخرين يحاولون الاصطدام بك، وإنما يعني أنك تتعامل مع المخاطر المحتملة للقيادة بأسلوب عقلاني سليم. إذا تابعت كل ما يحدث في محيطك؛ انتبهت لإشارات المرور، ورأيت راكب الدراجة بجوار سيارتك وأفسحت له المجال، وراقبت مصابيح مكابح السيارات أمامك، ستكون على ما يرام.

ومثلما تنظر بانتظام إلى مرآة السيارة للتحقق من حالة المرور خلف سيارتك، أريدك أن تكون يقظًا عندما يتعلق الأمر بأشخاص لا تعرفهم أو أشخاص أصبحت تعرف الآن أنهم يمثّلون خطرًا محتملًا. انتبه إلى الطريقة التي يتصرفون بها وكيف يتعاملون ويقدّرون علاقتهم بك.

ذكّر نفسك بما تعلمته من هذا الكتاب. إذا نال شخص ما ثقتك، احرص على ألا يكون ذلك ضمانة لهم مدى الحياة. هذا الأمر الرائع والجميل الذي فعله ذلك الشخص منذ ثلاثة أشهر لن يساوي شيئًا إذا بدأ اليوم في معاملتك بشكل سيئ. قيّم الأشخاص دائمًا بناءً على سلوكهم الحالي، وليس سلوكياتهم السابقة.

الشخص الذي يقف أمامك الآن ليس نفس الشخص الذي كان عليه قبل عام؛ تختلف شخصية المرء الحقيقية عن تلك الشخصية التي أراد أن يغويك بها أو التي يريد منك أن تراها. لذا، تذكّر أن الثقة التي تمنحها لشخص ما ينبغي أن تكون مستحقة في كل الأوقات.

تخيّل رجل يسيء إلى زوجته ويضربها كل يوم؛ هل تنصحها بالتفكير في الأطفال أو أقساط المنزل أو سمعتها أو تذكيرها بكم كان زوجها لطيفًا منذ ثلاث سنوات حتى تشجعها على البقاء في تلك العلاقة؟

بالتأكيد لا. ينبغي عليك أن تفعل كل ما في وسعك لمساعدتها في الابتعاد عنه.

وينطبق نفس الأمر على ضحايا المختل نفسيًا، أو الشخص ذي سمات الاختلال النفسي، أو حتى المتلاعب العادي. يتعلق الأمر بالإساءة النفسية، بل والتعذيب النفسي في بعض الأحيان. البقاء ليس خيارًا، بغض النظر عن آراء الآخرين وما قد يظنّونه، وبغض النظر عن انتماء الأطفال الآن إلى «عائلة مفككة»، وبغض النظر عن أي صعوبات مالية.

الإساءة هي الإساءة، سواء كانت جسدية أو نفسية.

وأخيرًا، ستحتاج إلى الإجابة على السؤال التالي: كيف *تُقدّر نفسك*؟

لأنك الشخص الوحيد القادر على الإجابة.

تصديق بعض الأكاذيب أسهل من الحقيقة.

- برايان هربرت وكيفن أندرسون، رواية «كثيب»

المصادر

- Bentley, Barbara. *A Dance with the Devil: A True Story of Marriage to a Psychopath.* Berkley Publishing Group, 2008.
- Black, Will. *Psychopathic Cultures and Toxic Empires.* Frontline Noir, 2015.
- Boddy, Clive R. *Corporate Psychopaths.* Palgrave Macmillan, 2011.
- Cascadia, Janet. *Tyranny of Psychopaths.* Self-published, CreateSpace, 2015.
- Clarke, John. *Working with Monsters.* Random House Australia, 2002.
- Cullberg, Marta. *In Depth Self-esteem: A Therapy to Repair Negative Self-Images.* Natur and Kultur, 2009.
- Duvringe, Lisbet, and Mike Florette. *Female Psychopaths,* Ekerlid, 2016.
- Erikson, Thomas. *Surrounded by Idiots: How to Understand Those Who Cannot Be Understood.* Hoi forlag, 2014.
- Evans, Patricia. *Controlling People.* Adams Media Corporation, 2002.
- Forward, Susan, and Donna Frazier. *Emotional Blackmail.* William Morrow, 1998.
- Gregory, Deborah W. *Unmasking Financial Psychopaths.* Palgrave Macmillan, 2014.

- Hare, Robert D. *The World of a Psychopath*. Studentlitteratur, 2005.
- Hintjens, Pieter. *The Psychopath Code*. Self-published, CreateSpace, 2015.
- Hyatt, Christopher S., and Nicholas Tharcher. *The Psychopath's Bible*. Original Falcon Press, 2008.
- Jeffers, Susan. *Feel the Fear and Beyond*. Vermilion, 2012.
- Jeffers, Susan. *Feel the Fear—and Do It Anyway*. Vermilion, 2007.
- Kiehl, Kent A. *The Psychopath Whisperer*. Oneworld Publications, 2015.
- Lindwall, Magnus. *Self-Esteem Beyond Popular Psychology*. Studentlitteratur, 2011.
- Lingh, Sigvard. *Everyday Psychopaths*. Recito, 2011.
- McKenzie, Jackson. *Psychopath Free*. Berkley Publishing Corporation, 2015.
- McNab, Andy, and Kevin Dutton. *The Good Psychopath's Guide to Success*. Corgi, 2015.
- Naslund, Gorel Kristina. *Get to Know the Psychopath*. Natur and Kultur, 2004.
- Ronson, Jon. *The Psychopath Test*. Picador, 2012.
- Shelby, Richard. *Hunting a Psychopath*. Booklocker .com, 2015.
- Tornblom, Mia. *More Self-esteem*. Forum, 2006.
- Tornblom, Mia. *Self-esteem Now!* Forum, 2005.

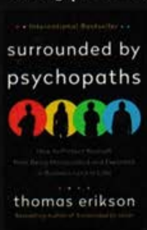
مُحـــاط بالمـرضى النفسيين

استراتيجيات بسيطة للتعامل مع الأشخاص الخطيرين.

في الكتاب الأفضل مبيعًا على مستوى العالم "مُحاط بالحمقى"، غيّر توماس إريكسون الطريقة التي يتواصل بها الملايين ويتفاعلون مع بعضهم بعضًا باستخدام نظام ديسك البسيط لأنماط السلوكيات بألوانه الأربعة. ولكن ماذا عن الأشخاص الذين لا ينطبق عليهم ذلك التصنيف؟

في كتاب مُحاط بالمرضى النفسيين، يكشف إريكسون عن مخاطر التعامل مع هؤلاء الأشخاص. وتصل تقديراته إلى أن 2% من سكان العالم مختلّون نفسيًا يخالفون كل توقعاتنا السلوكية: يفتقرون إلى الإحساس بالشفقة والتعاطف، ويميلون إلى التلاعب بالآخرين بلا ندم من أجل خدمة أهدافهم. يتسم المختلّون نفسيًا بقوة الملاحظة، والاستغلالية، ولن يترددوا في تدمير حياتك المهنية أو العائلية في غمضة عين.

في هذا الكتاب، ستجدون الأدوات التي تحتاجون إليها لحماية أنفسكم وأحبائكم من تلك المخاطر، وتتضمن:



- السمات الشائعة للاختلال النفسي وطريقة تصرّف المختلين نفسيًا في العمل والحياة الشخصية.
- نقاط ضعف النمط السلوكي لشخصيتك وكيف تحمي نفسك.
- أساليب التلاعب الشائعة التي يستخدمها المختلّون نفسيًا.
- طرق وأساليب المواجهة ووضع حدّ للاستغلال والتلاعب.

يحتوي على اختبار سمات الاختلال النفسي.







aseeralkotb.com
contact@aseeralkotb.com
AseerAlkotb
AseerAlkotb
AseerAlkotb